



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS DE LA SALUD**

Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio
de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Ramírez Labán, Elva Marisela (ORCID: 0000-0002-5363-1880)

ASESORA:

Dra. Díaz Espinoza, Maribel (ORCID: 0000-0001-5208-8380)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

PIURA – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A Dios el que siempre me da las fuerzas para seguir con mis metas.

A mis hijitos preciosos; Larissa, Rodrigo y Vania que son lo más importante en mi vida y el motivo para seguir luchando día a día.

A mis padres Nicolás y Adela por ser las personas que me dieron la vida, me enseñaron valores y sobre todo me brindaron comprensión y cariño.

A mi hermanita Teresa por ser el ejemplo y a mi hermanito que hoy se ha convertido en mi ángel que me cuida y protege desde el cielo.

Elva Marisela Ramírez Labán

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo y a mis docentes que aportaron en mi crecimiento profesional en especial a la Dra. Maribel Díaz Espinoza, a mi familia por estar siempre presente en los buenos y malos momentos con su apoyo incondicional, a mis compañeros de maestría por haber compartido experiencias bonitas y así lograr culminar con éxito este sueño profesional.

Elva Marisela Ramírez Labán

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Br. Ramírez Labán, Marisela; estudiante del Programa de Maestría en Gestión del servicio de Salud de la Universidad César Vallejo - Piura, identificada con DNI N°05644535, con la tesis titulada “Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019”.

Declaro bajo juramento:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada, ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Piura, enero 2020



DNI N°05644535

ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice.....	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	18
2.1. Diseño de investigación.....	18
2.2. Variables y operacionalización	19
2.3. Población, muestra y muestreo	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
2.5. Procedimientos.....	24
2.6. Métodos de análisis de datos	24
2.7. Aspectos éticos.....	24
III. RESULTADOS.....	25
IV. DISCUSIÓN	34
V. CONCLUSIONES	38
VI. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS.....	45

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 01:</i>	20
<i>Operacionalización de las variables</i>	20
<i>Tabla 2</i>	25
<i>Distribución de frecuencia de las variables estrés laboral y desempeño de los trabajadores.</i>	25
<i>Tabla 3</i>	26
<i>Distribución de frecuencia de la dimensión agotamiento emocional y la variable desempeño de los trabajadores.</i>	26
<i>Tabla 4</i>	27
<i>Distribución de frecuencia de la dimensión realización personal y la variable desempeño de los trabajadores.</i>	27
<i>Tabla 5</i>	28
<i>Distribución de frecuencia de la dimensión despersonalización y la variable desempeño de los trabajadores.</i>	28
<i>Tabla 6</i>	29
<i>Distribución normal de las variables mediante la prueba de Shapiro Wilk</i>	29
<i>Tabla 7</i>	30
<i>Correlación entre las variables estrés laboral y desempeño de los trabajadores</i>	30
<i>Tabla 8</i>	31
<i>Correlación entre la dimensión agotamiento emocional y desempeño del trabajador</i>	31
<i>Tabla 9</i>	32
<i>Correlación entre la dimensión realización personal y desempeño del trabajador</i>	32
<i>Tabla 10</i>	33
<i>Correlación entre la dimensión despersonalización y desempeño del trabajador</i>	33

RESUMEN

La investigación denominada Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019, tuvo como objetivo principal: determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes. Asimismo, la hipótesis planteada fue: Existe relación significativa inversa entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2-Tumbes. Cabe señalar que esta investigación se enmarcó dentro del tipo cuantitativo, con un nivel descriptivo-correlacional transversal y un diseño no experimental; además la muestra estuvo conformada por 33 licenciados en enfermería pertenecientes al servicio de emergencia, a quienes se les aplicó dos instrumentos que evaluaron ambas variables la Escala para medir el estrés laboral y la Guía observacional del enfermero. Para el análisis estadístico se hizo uso de los programas estadísticos Excel y SPSS versión 23 y con el fin de comprobar las hipótesis planteadas se usó la correlación de Spearman. Los resultados obtenidos mostraron que Existe relación significativa inversa entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2-Tumbes; teniendo los siguientes valores $RHO = -.579$ y $P = -.000$.

Palabras clave: Estrés laboral, desempeño, agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

ABSTRACT

The research called Work Stress and the performance of nursing workers in the emergency service of one of the Regional Hospital II-2-Tumbes, 2019, had as its main objective: to determine the relationship between work stress and the performance of nursing workers of the emergency service of the Regional Hospital II- 2-Tumbes. Likewise, the hypothesis was: There is a significant inverse relationship between work stress and the performance of nursing workers in the emergency service of Regional Hospital II-2-Tumbes. It should be noted that this research was framed within the quantitative type, with a transversal descriptive-correlational level and a non-experimental design; In addition, the sample consisted of 33 nursing graduates belonging to the emergency service, to whom two instruments were applied that evaluated both variables the Scale to measure work stress and the nurse's Observational Guide. For the statistical analysis, the statistical programs Excel and SPSS version 23 were used and in order to verify the hypotheses raised, Spearman's correlation was used. The results obtained showed that there is a significant inverse relationship between work stress and the performance of nursing workers in the emergency service of Regional Hospital II-2-Tumbes; having the following values $RHO = -, 579$ and $P = -,000$.

Keywords: Work stress, performance, emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment

I. INTRODUCCIÓN

El estrés como factor asociado al desempeño de los trabajadores, problema que afecta en todos los países a nivel mundial, dentro de ellos, los europeos, donde el estrés afecta seriamente la actividad en el trabajo, siendo Suiza el país más afectado donde sus trabajadores sufren estrés en un 68%; en Noruega, el estrés se presenta en un 31% y en Alemania representa el 28%. Así mismo la OMS reportó que en todo el mundo, entre el 5% y 10% de los colaboradores que habitan los países a los que se les considera desarrollados, padecen de estrés laboral y en los países donde predominan las industrias es afectado por el mismo problema entre el 20% y 50% de la población, ocasionando problemas en la salud y disminución del funcionamiento de los trabajadores, debido a la falta de motivación, y poseer menos seguridad ¹.

En el continente americano la tasa de personas que padecen de agobio profesional aumenta cada año. El país argentino es uno de los más afectados, ya que, en un estudio realizado a 100 trabajadores, en los resultados se mostró que más de la mitad de aquellos padecían de agobio laboral y dentro de esa cantidad, el 18% demostraba lo mismo a nivel de todo el país. Otro caso parecido ocurre en México, donde también más de la mitad de la población total padece de este problema, en cifras exactas puede decirse que 52 millones de habitantes sufre de esta enfermedad; tras esto se ha considerado que el agobio laboral es un conflicto de salud pública al que debe dársele soluciones ².

Asimismo; las carreras de salud son las que presentan las más altas tasas de agobio laboral, específicamente los médicos y enfermeras. Es así, que en una investigación realizada en un sindicato de enfermería en Saste, el 80% de los evaluados que trabajan en instituciones públicas sufrían de agobio laboral. El cual se evidenciaba en su trato con los usuarios, lo realizaban de una manera lenta, no prestando la atención correcta y tampoco tenían una buena capacidad al momento de tomar decisiones” ³.

Caso similar sucede actualmente en el Perú, pues el estrés anualmente, excede los valores por encima del 14% aproximadamente, siendo más habitual en el sexo

femenino que en hombres. El Ministerio de Salud, también indica que el estrés se ha vuelto un conflicto que trae consecuencias negativas a más del 30% de la ciudadanía, causado básicamente por inconvenientes económicos, de salud, trabajo, estudios, la familia o la pareja ⁴.

Por lo que se ha establecido que el cumplimiento laboral son las actividades o conductas que se perciben en los colaboradores y son relevantes para cumplir con los objetivos de una empresa, los que pueden evaluados conforme a la política de cada persona. Por otro lado, este cumplimiento puede completarse con las exigencias que deseen de cada colaborador y que las conlleve a los fines establecidos⁵. Por ello se establece que los trabajadores del área de enfermería deben contar con ciertas particularidades y capacidades que les otorguen la facilidad de estar dispuestos a los cambios que surgen en su rama de trabajo. Se recomienda que también deben contar con un compromiso responsable frente a las reglas establecidas, por eso es necesario que se ofrezcan condiciones adecuadas para el cumplimiento de sus labores⁶.

Esto se reafirma Ríos citado por Herrera quien señala que el análisis del cumplimiento laboral va a determinarse a través de dimensiones y categorías que forman la construcción del desempeño; las dimensiones existentes serán las encargadas de comunicar a los trabajadores los números y cualidad respecto a la función que se espera por parte de ellos, pues se ha demostrado que una persona realiza todo lo que se le va a evaluar y luego compensar; diferenciar los conflictos existentes es importantes para mejorar las conductas de alguien⁷. En el estudio de Machuca⁸, realizado en Tingo María, muestra como conclusión final que el 25% de los evaluados que tiene un buen cumplimiento laboral cuenta con los grados de maestría o doctorado, el 83,3 % y 100 % con un buen cumplimiento tienen una segunda especialidad y especialización en su área de trabajo. También se demostró que el cumplimiento laboral va a depender de la importancia a través de los cargos que tiene con los trabajadores de enfermería y su relación con sus reconocimientos.

Se tomó en cuenta una jornada diaria para la sustentación de este estudio, se analizó lo que ocurre diariamente en el área de emergencias del Hospital Regional II-2- Tumbes, observándose que existen diversas causas de estrés, así como desde el enfoque asistencial, causas de desajuste del personal, mala organización, carencia de

los recursos humanos dicho establecimiento, evidenciándose en la poca eficiencia y eficacia de la práctica profesional. También se evidenció que en dicha institución las condiciones de trabajo son inadecuadas, existiendo exceso de trabajo, originando que se pongan en peligro la salud física, mental y social. Por otro lado, el hacinamiento de pacientes, constituyen también una carga mental para los profesionales de Enfermería que dicho sea de paso nadie se preocupa por la salud mental de cada uno de los trabajadores.

Ante esta problemática se enfrenta el personal de enfermería, originando estrés, ocasionando una reacción defensiva, generando enfermedades. Se espera que esta investigación admita conocer algo más de la realidad del servicio de emergencia para contrarrestar el agobio y a la vez permitan optimizar el cumplimiento laboral y así poder ofrecer servicio con calidad, en beneficio de los usuarios externos como de los internos.

Las investigaciones revisadas internacionalmente sobre las variables son las siguientes, Campoverde y Guamán⁹ (2014) realizaron un estudio en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de La Ciudad de Milagro, donde su tema a desarrollar fue el agobio y sus consecuencias en el cumplimiento laboral del personal de las áreas de medicina y enfermería de dicho establecimiento. El objetivo final fue evaluar cómo afecta el agobio y sus consecuencias en el cumplimiento laboral del personal de las áreas de medicina y enfermería de dicho establecimiento. Fueron partícipes de esta evaluación 44 médicos, 19 enfermeras y 27 auxiliares de enfermería. Esta investigación se realizó bajo un tipo cualitativo de enfoque inductivo-deductivo. Tras el análisis de los resultados pudo concluirse que, el 73% de la población evaluada presenta agobio por las irregularidades en sus horarios laborales, el 59% determina que hay mucha presión en las tareas encomendadas, la mitad de ellos señala que en muy pocas ocasiones reciben reconocimientos, el 62% indica que discutir con sus compañeros les produce agobio y el 35% señala que su labor interfiere en su círculo familiar y social. Entonces se finaliza diciendo que los colaboradores del IESS se exponen a altos niveles de agobio y que este problema se acrecienta por la falta de estrategias y métodos que lo eliminen.

Nuñez¹⁰ (2015), publicó el artículo científico “Prevalencia de estrés y burnout en enfermeros del Instituto Nacional del Cáncer, Uruguay”, el cual señala como su objetivo

principal encontrar la predominancia de grados de agobio y de síndrome de Burnout en los enfermeros de dicha institución. Fueron partícipes 18 enfermeras. El estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo transversal. Tras el análisis de los datos obtenidos, se obtuvo como resultados que el 72% de los evaluados presenta agobio laboral en nivel promedio, el 22% en un nivel alto y el 6% en un nivel bajo. Según el sexo, el 50% de los varones presentan un nivel alto y el otro 50% un nivel promedio; en el caso de las mujeres, el 78,6 % presentan agobio laboral en un nivel medio y el 7,1 % en un nivel bajo. Concluyendo que los factores que generan más agobio laboral son: Carencia de trabajadores para cubrir el servicio, ver el sufrimiento de los pacientes y dedicarse a hacer actividades que no corresponden a su área.

Cremades¹¹ (2016) realizó su tesis sobre la consecuencia del agobio laboral sobre el servicio de enfermería. Su objetivo principal fue hallar los factores que generan agobio laboral en las áreas médicas. El tipo de estudio es descriptivo-analítico, donde participaron 72 enfermeras. Como resultado se observa que lo que les ocasiona el estrés se debe a que el 77.27% indicaron que tienen sobrecarga de trabajo, el 63.63% indicaron que existen suspensiones regulares en el cumplimiento de sus actividades, el 50 % realiza varias tareas a la vez, el 59.09% carecen de lapsos para algunos pacientes y 50% es ocasionado por errores propios en la atención con sus pacientes. Concluyendo que saber y analizar los determinantes del agobio desde la percepción de los colaboradores puede agregar indicaciones de mejora en el proceso clínico de cualquier centro hospitalario de enfermería no quirúrgica.

A nivel nacional en el estudio de Pachas¹² (2016), realizado en el Servicio de Emergencia en Lima, trató sobre el agobio laboral de los colaboradores de enfermería de dicha área. Su objetivo principal fue hallar la correspondencia entre agobio laboral y cumplimiento profesional de los trabajadores de enfermería. Fueron partícipes 100 colaboradores. El estudio se enmarcó bajo un tipo no experimental, descriptivo correlacional, transversal. Los resultados arrojaron que el agobio laboral se correlaciona inversamente con el cumplimiento profesional, teniendo un coeficiente de correlación

negativo alto $r=0.782$, con un $p=0.000$ ($p<0.05$), el cual acepta la hipótesis planteada.

También se concluye que, el agobio laboral interviene de manera significativa en su trabajo.

Chacón¹³ (2017), realizó su tesis en el Hospital Nacional Hipólito Unanue de Lima, donde su tema a desarrollar fue el agobio laboral y su correlación con el cumplimiento profesional en los trabajadores técnicos de emergencia de dicho establecimiento. Su objetivo principal fue encontrar la relación existente entre el agobio laboral y la dimensiones satisfacción en el puesto y crecimiento laboral, de la variable cumplimiento profesional en los trabajadores técnicos de emergencia. Fueron partícipes 60 trabajadores técnicos de enfermería. La investigación fue de tipo básica y descriptiva, enmarcada en un enfoque cuantitativo y un método hipotético-deductivo. En los resultados se obtuvo que, el 75% de los evaluados presenta agobio laboral en nivel promedio, el 10% lo tiene en nivel bajo y el 15% en un nivel alto; esto ocasionó que se trabajara con dichos trabajadores para contrarrestar el nivel alto de esta variable. Se concluye entonces que, la dimensión de la variable del agobio laboral que tiene el porcentaje más alto en nivel de estrés es la de Realización Personal.

Laqui¹⁴ (2019), realizó su tesis en la Micro red de Salud Alca y Cotahuasi, donde desarrolló el tema de la predominancia del grado de agobio laboral en el cumplimiento profesional de los colaboradores de dicha institución. El objetivo principal fue hallar la predominancia del grado de agobio laboral en el cumplimiento profesional de los colaboradores. Fueron evaluados 131 colaboradores, de los cuales 55 eran de La Micro Red de Salud Alca y 98 de La Micro Red de Salud Cotahuasi. Esta investigación fue de tipo observacional con un corte transversal. Obteniendo como resultados que los trabajadores que presentan desempeño laboral medio tienen estrés de nivel medio en 10.69% y los que poseen desempeño laboral alto manifiestan estrés de nivel medio en un 61.07%. Concluyendo que, la correspondencia entre el grado de agobio y el cumplimiento profesional es estadísticamente significativa.

Respecto a las teorías revisadas, iniciaremos explicando cada una de ellas; la variable estrés laboral, la OIT (Organización Internacional de Trabajo), determina al agobio como una enfermedad donde se pelagra la estabilidad económica de cada país, pues esto no sólo trae consecuencias negativas en el desarrollo industrial sino también el estado sanitario de los colaboradores, es por esto que debe impulsar la correcta

implementación de los ambientes laborales según las exigencias de los colaboradores, método que podrá aumentar su competitividad¹⁵ a corto plazo.

Luceño, Rubio y Díaz, determinan que el agobio es una circunstancia de desequilibrio entre el contexto profesional y las resoluciones de los colaboradores¹⁶, postura también defendida por Brengelmann, quien señala que el agobio laboral da como consecuencia en el individuo una demanda intensa de cansancio¹⁷. La OMS, define al agobio laboral como una serie de consecuencias cognitivas, mentales y conductuales que se presentan cuando se enfrentan situaciones que se exigen en el trabajo y que se relacionan directamente a los conocimientos, destrezas y habilidades del trabajador¹⁸.

El agobio laboral¹⁹ se conceptualiza como un grupo de acciones intelectuales, sentimentales, naturales y conductuales frente a determinados aspectos negativos dentro del ambiente laboral. Viene a ser una condición que se evidencia por los altos niveles de ansiedad y angustia con la sensación de no poder hacer nada al respecto. También es la consecuencia del vínculo entre a persona y el ambiente en evaluación que se considera como amenazante, pues otorga los medios según el pedido de labores, actividades extrínsecos y físicos que pondrán en riesgo su integridad²⁰. Por otra parte, el estrés laboral afecta el nivel de vida y la productividad, no sólo por la cuestión de que compromete el aspecto sanitario de los colaboradores, sino que también involucra la economía de la organización. Algunos de los indicadores que pueden generar estados de estrés crónico son las rutinas largas de trabajo y las actividades bajo presión, o también producir comportamientos muy pasivos o de alienación²¹.

El estudio se basa en la conceptualización de Maslach y Jackson, quienes definen al estrés laboral crónico; más que una enfermedad física, sino una alteración del bienestar que además de afectar al trabajador en forma individual afecta a su entorno, y se evidencia mediante el agotamiento emocional gradual, lo que llevará a que se pierda la motivación y el surgimiento de emociones inadecuadas y de fracaso. Se manifiesta en tres dimensiones: Cansancio emocional, Despersonalización y Disminución de la realización personal²².

Cuando se presentan situaciones de agobio laboral, hay algunos síntomas que afectan a la persona en distintas áreas. A nivel cognitivo: Se demuestra falta de seguridad, miedo, incapacidad para reconocer los errores cometidos, inconveniencias al razonar sobre algo, estudiar o prestar atención. En lo fisiológico: Sudoración excesiva y sin motivo alguno, cefalea, ardencias estomacales, rigidez de los músculos, problemas respiratorios, vómitos, náuseas. En lo motriz: Se aleja de las situaciones que pueden ponerlo en peligro, movimientos motrices repetitivos, excesos al comer, fumar o beber; parálisis, disfemia, llantos sin motivo²³.

Ortega²⁰ declara que las situaciones estresantes se dan de una manera regular e intensa en el contexto de la persona, es por eso que empezará a sentir algunos malestares. Físicos: Opresión del pecho, problemas respiratorios, estados de shock, mareos, sudor en exceso, palpitaciones continuas, sed excesiva, cefalea, distorsiones de la vista, dolores mandibulares. Cognitivos: Pesadillas, falta de orientación, olvido, estado de alerta, falta de concentración, problemas al resolver conflictos, problemas de memoria, discapacidad ante el reconocimiento de persona u objetos ya conocidos. Emocionales: Pavor, irritabilidad, angustia, descontrol de emociones, síntomas depresivos, fobias, desolación, echarle la culpa a los demás por todo lo malo que sucede o se autoculpa por todo aquello. Conductuales: Aislamiento, estados de ira intensa, falta de apetito, exceso al consumir bebidas alcohólicas, insomnio, alteraciones en el aspecto sexual, intranquilidad. Los informes médicos han comprobado desde hace mucho tiempo patologías generadas por el estrés, la calidad de vida es cada vez más descuidada, lo que conlleva a una persona contemporánea a aumentar sus cargas de tensión y producir enfermedades.

Según el tiempo de durabilidad del estrés encontramos dos clasificaciones: El estrés agudo y el estrés crónico. La primera clasificación hace referencia al tipo de estrés común, que se origina por las peticiones y presiones futuras; este tipo de estrés genera agudeza en los estímulos y excitación en pequeñas porciones, pero es muy agobiante. La segunda clasificación, se evidencia todos los días, este tipo de estrés va a degenerar el cuerpo, el intelecto y la propia vida; es aquel tipo de estrés de las personas pobres, de los que son miembros de familias separadas, de matrimonios infelices o de un puesto laboral que no se desea, también de los problemas económicos, de las

religiones, razas. Se intensifica cuando el individuo cree que ya no tiene salida ante un suceso determinado; así como también le hace creer a la persona que sus problemas no tendrán fin y está por encima de lo máximo que se puede soportar. En el contexto laboral, se da cuando las labores se llevan a cabo bajo presión y condiciones estresantes²⁵.

Dentro de los tipos de estrés profesional, existen dos tipos: El episódico y el crónico, que pueden evidenciarse cuando el individuo se enfrenta a determinadas situaciones²⁶. El ambiente de trabajo inadecuado, aquí están los estresores del contexto físico como carencia o exceso de luz, ruidos molestos, vibraciones, aire acondicionado o contaminado, baja o alta temperatura. La sobrecarga de trabajo, es el estrés que se origina por estimulación como necesidades imperantes de origen psicosensorial, son continuas y varían, también van a buscar una adaptación que va más allá de los límites. Alteración del ritmo biológico, es el desequilibrio generado por las secreciones de las hormonas, el ciclo onírico y el ritmo metabólico; va a necesitarse de un buen nivel de adaptación que genera irritabilidad y descontrol en las áreas sociales, conyugal y sexual. Por último, está el estrés del personal jerárquico o con grados de responsabilidad, originado por las numerosas y distintas responsabilidades adquiridas, el trabajo en exceso, la falta de control, tensión psíquica regular, la competencia y el nivel de adaptabilidad a situaciones nuevas y procesos imprecisos. Sin embargo, la literatura hace otras clasificaciones que van a detallarse a continuación.

Por otra parte, los efectos del estrés pueden clasificarse en: Eustrés (estrés positivo) es aquel donde la persona se relaciona con su agente estresor, pero su mente se mantiene libre, por otro lado, va a preparar al organismo para que funcione correctamente. En esta condición la persona va a generar emociones de equilibrio, alegría, bienestar, vivencias agradables. Una persona que tiene Eustrés va a ser creativo y tendrá un nivel motivacional mientras realiza sus actividades diarias dentro y fuera de su trabajo. La persona dará a conocer sus habilidades especiales, tendrán

iniciativa propia y sabrán enfrentarse y darles solución a los conflictos. Quienes se estresan de forma positiva pueden tener en su trabajo, buenos resultados en su vida amorosa, buenas relaciones sociales, gestos de simpatía, entre otros²⁷.

Y en el Distrés (estrés negativo) es el tipo de estrés desfavorable. Va a generar una sobrecarga de trabajo que no podrá ser asimilado, lo que va a traer como consecuencias desequilibrios en el aspecto fisiológico y psíquico, que a la vez generarán disminuciones en la productividad de la persona, incidencia de enfermedades y envejecimiento rápido. Es aquello que genera un sentir negativo. Las personas que tienen distrés tendrán un negativo contexto laborales, problemas familiares, duelos, entre otros. Cuando las exigencias de las personas sobrepasan sus límites y sus habilidades de hacer frente, se genera un estrés desfavorable. Éste puede ocasionar bajo rendimiento en el trabajo y hasta la pérdida total del mismo²⁸.

Esta investigación tiene como base la teoría de Golombiewski, Munzenrider y Carter, citado por Gil-Mont²⁹, donde se expone que los colaboradores pierden el compromiso con su centro de labores debido a las exigencias sobreexageradas de su esfuerzo y el no reconocimiento de su trabajo; en respuesta a ello, la persona va a desarrollar métodos para contrarrestar esta situación de estrés; este alejamiento puede favorable o desfavorable y ocasionará despersonalización²⁹. Esta tesis tiene su fundamento teórico en la percepción psicosocial de Maslach, citado por Gil-Monte, quien determina que las particularidades naturales de la persona en su medio de trabajo van a originar lo que se conoce como agobio laboral. La persona que sepa aplicar los métodos adecuados para contrarrestar esta situación puede mejorar, de lo contrario se creará una situación sin control que aleje indeterminadamente del su trabajo. Actualmente este enfoque puede argumentarse en las etapas de: Agotamiento emocional, Despersonalización y Baja realización personal²⁹, las dos van a relacionarse y la última genera una correlación inversa³⁰.

Las dimensiones del estudio se basan en la definición teórica de Maslach y Jackson²², en su última versión MBIHSS, dado a los trabajadores en el área sanitaria, generaliza el empleo y aceptación del instrumento ya que, hoy en día, el estrés se define, en base a este instrumento, como una enfermedad desde una perspectiva

tridimensional desde una de sus múltiples estimaciones psicométricas los cuales se clasifican en:

Agotamiento emocional: Maslach y Jackson²² lo definen como el cansancio en el área física y psicológica, evidenciado como aquella percepción de no otorgar más de sí mismo a los pacientes, lo que genera agotamiento físico y psíquico, o la combinación de los dos. De igual manera, Gil-Monte y Peiró la definen como la manera de hacer frente a la carga excesiva de trabajo, lo que se relaciona con el servicio brindado a los demás, esto puede generar falta de tacto con las exigencias de los pacientes que son atendidos³¹. Dentro de esta dimensión se encuentran los siguientes indicadores: Evaluación del cansancio por lo realizado en el trabajo, evaluación del cansancio al finalizar el turno de trabajo, y el nivel de cansancio al inicio del día.

Despersonalización: Son las emociones, comportamientos y sentimientos negativos, que generan distancia y frialdad con los otros, en especial con los pacientes y usuarios. Se evidencia por un aumento de irritabilidad y nula motivación. La persona se aleja no solamente de los pacientes sino también de sus compañeros de trabajo, dando muestras de actitudes cínicas, irritantes, irónicas y hasta insultos despectivos al hacer referencia a algún cliente, intentando darles a ellos la responsabilidad de su bajo desempeño laboral y frustraciones²². Gil-Monte y Peiró definieron a este término como la “deshumanización de la persona”, que da rasgos de alguien que predomina en él la insensibilidad y actitudes cínicas frente a los pacientes y centro de trabajo³¹. Dentro de esta dimensión se encuentra los siguientes indicadores: Nivel de trato con los pacientes como si no tuvieran valor y nivel de preocupación con los pacientes.

Disminución de la realización personal: Nace al verificarse que los pedidos que se le hacen sobrepasan la habilidad para atenderlas de forma eficaz. Hipotetiza respuestas negativas a nivel personal y laboral, evitar las relaciones individuales y laborales, el bajo desempeño en el trabajo, resistencia a la presión y un nivel bajo de autoestima. Que falte el éxito personal en el ambiente laboral se detalla como una situación de dolor, desilusión y como fracaso al sentido de las tareas laborales. Van a darse sentimientos de fallo individual (falta de saberes o estrategias), también se presentarán carencias de sentimientos y expectativas en el trabajo y una insatisfacción global. En consecuencia,

se da la impuntualidad, la evitación del trabajo, ausentarse y el abandono de la profesión, son síntomas claros de esta enfermedad laboral²². Los indicadores de esta dimensión son: Grado de los vínculos con los pacientes, grado de eficiencia al resolver problemas de los usuarios y el nivel con el que se crea un ambiente positivo con los pacientes.

Con respecto a la segunda variable desempeño profesional, se conoce por este al nivel de desenvolvimiento de un individuo u organización frente a una meta establecida. Tras esta percepción, un colaborador puede tener un óptimo o pésimo desempeño según las indicaciones dadas respecto a su productividad³². También se considera como el grado en el que un empleado cumple con las metas de las tareas encargadas en su contexto laboral, utilizando los medios necesarios para lograr eficacia³³.

Campbell, Mc Cloy, Oppler y Sager³⁴, señalan que el cumplimiento es sinónimo de comportamiento y por eso es algo tangible, agregando que aquellos comportamientos son importantes para la empresa, bajo la observación de las personas, puede evaluarse en condiciones según la habilidad de cada trabajador, o sea su capacidad de colaboración. También agregan el aquel cumplimiento no es el producto de una conducta, sino la conducta en sí y que a la vez es el nivel de importancia que se brinda a la empresa a través de distintos sistemas en determinados lapsos (p.155). Los comportamientos de un individuo a nivel personal o grupal van a colaborar en la eficacia institucional. El autor Faría; citado por Pedraza, Amaya y Conde³⁶, conceptualiza al cumplimiento como “el producto de las conductas de los colaboradores frente a las labores que realizan, sus encargos y tareas; va a depender de un procedimiento regulador entre él y la organización” (p. 2). Por otro lado, Robbins citado por Pedraza³⁶ relaciona al cumplimiento con la habilidad de coordinación y organización de las labores que al agruparse modifican la conducta de individuos partícipes en aquel proceso (p. 2).

El estudio se basa en la conceptualización, de que el cumplimiento es cuán eficaz puede ser un trabajador en la empresa, característica importante tanto para el colaborador como para la organización, obteniendo como resultado un buen desempeño del trabajo y un buen nivel de satisfacción profesional. Por eso se dice que el cumplimiento de cada trabajador va a estar ligado a sus comportamientos y la productividad que consiga; esto

va a lograrse a través de un plan, responsabilidad, iniciativa propia, importancia del trabajo, medida, relaciones sociales y el cumplir de las reglas^{37 38}.

Los autores Bonilla y Betzy³⁹ hablan sobre la importancia del cumplimiento laboral, quienes señalan que el proceso administrativo es una de las labores más importantes que lleva a cabo el ser humano desde que se crearon los grupos para realizar actividades que no podían llevarse a cabo a nivel personal, administrar ha sido una característica primordial para respaldar la cooperación de las tareas personales. Sin embargo, esta administración no sólo debe expresarse como un conjunto de conceptos, sino como el hábito que beneficie a la productividad de una institución, que ha venido desarrollándose en el transcurso de los años, puesto que ha instruido a las personas a planear, organizar, dirigir y controlar todas sus actividades. Es en el logro de esta productividad donde cobra vital importancia el desempeño laboral, ya que cada trabajador, con el cumplimiento óptimo de sus funciones asignadas aportara su cuota contributiva en el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Además, para Carrera⁴⁰, el desempeño del trabajador viene determinado por: Conocimientos; es la información con la que cuenta una persona en relación a diversos temas que le otorguen cumplir de manera eficiente con su trabajo. Destrezas o capacidades; es el nivel de propiedad que tiene un individuo al realizar una labor determinada. Motivación o motivos; es aquel nivel de preferencia que da a conocer alguien respecto a cierta actividad, también es el impulso para lograr una labor encargada. Disponibilidad de recursos; determina la condición de que los trabajadores tengan los medios y recursos necesarios para realizar de forma efectiva su trabajo.

En relación a el análisis del cumplimiento, el autor Velázquez⁴¹ señala que esta evaluación es un proceso que se utilizará para corroborar el nivel de cumplimiento de las metas establecidas a nivel personal. Mediante esta evaluación se logrará una evaluación metódica, imparcial y global del comportamiento laboral y la productividad o éxito de los objetivos (lo que es una persona, lo que genera y lo que consigue). La evaluación será una herramienta útil para identificar los conflictos existentes en el aspecto integrador de un trabajador con la organización. Reconoce los problemas y deficiencias de los evaluados, así como también sus destrezas, habilidades y fortalezas

que los caracteriza. Cabe mencionar que este será un procedimiento ordenado y regular, debe comunicarse qué aspectos serán evaluados y de qué manera se llevará a cabo, también se determina un tiempo propicio que usualmente es semestral o anualmente. En el momento en el que se lleva a cabo este proceso, van a establecerse ciertas reglas que reduzcan las percepciones subjetivas de los evaluados.

Los aspectos rentables del análisis del cumplimiento laboral son: La correcta evaluación de los colaboradores va a determinar la continuidad o cese de su trabajo en la organización, esto va a otorgar que se mejoren los nexos entre los directivos y demás empleados; otro aspecto es que la evaluación del personal es un medio que sirve para acrecentar los resultados en el área de RR. HH y promover la investigación dentro de la misma área. Promoviendo una mejor productividad se logrará un mejor trabajo por parte de los colaboradores; debe tenerse en cuenta que valorar el trabajo de un empleado es una fortaleza a la gestión del área de RR. HH y los resultados de esta evaluación se podrán tomar como referencia en la creación de nuevos programas, o de mejorar los que ya existen.

El estudio se basa en la Teoría del doble factor de Herzberg⁴², quien señaló un grupo de elementos profesionales que dan como resultados altos grados motivacionales en el cumplimiento de sus labores dentro de la organización y que, si los trabajadores perciben que no existen las condiciones necesarias dentro de la institución, su nivel de desempeño disminuye. Aquellos elementos van a relacionarse con el origen y forma del trabajo, los denominó Factores Motivadores del trabajo, a su vez se clasifican en extrínsecos e intrínsecos; algunos ejemplos son, el cumplimiento exitoso de las actividades, las tareas en sí, el crecimiento a nivel personal y el nivel de responsabilidad.

Con respecto a las dimensiones del estudio estas se plantean según Chiavenato³⁷ y el Minsa³⁸, siendo ocho las dimensiones que se detallaran a continuación con las que evalúan el desempeño de los trabajadores:

Planificación/colaboración: Planificar hace referencia a la habilidad que tienen los trabajadores de salud para elaborar, ejecutar y evaluar su propia labor, así como también como de los empleados a su cargo, esto tiene que ver con la repartición justa de los

bienes bajo su responsabilidad. Colaborar, en el ambiente de los empleados técnicos, tiene que ver con la disposición de ayuda incondicional a las tareas desarrolladas por otros, a pesar que dichas labores no sean parte de lo suyo.

Responsabilidad: Evalúa el compromiso que el colaborador evidencia al cumplir con las labores encargadas, esta responsabilidad va a evaluarse bajo tres factores: Preservar la vida, disminuir el padecimiento y promover el área de salud del usuario cuando éste llega a responsabilizarse de sus exigencias básicas, así demostrará quién responderá ante la realización o no de dicha tarea.

Iniciativa: Es la disposición que tiene un trabajador para proponer soluciones ante los conflictos que se presentan día a día en una empresa, ya seas dialogando, actuando o tomando decisiones sin necesidad de recibir instrucciones para realizar algún procedimiento.

Oportunidad: Analiza la manera en cómo se cumplen las tareas designadas por los directivos en el lapso indicado. Viene a ser toda circunstancia que cuente con un ambiente y tiempo apropiado para aprovechar o cumplir las tareas delegadas por los directivos. Una oportunidad es en momento propicio para llevar a cabo algo.

Calidad de trabajo: Evalúa la forma en cómo se entrega el trabajo, teniendo en cuenta el orden, precisión y aciertos que se obtuvieron en la labor. También la responsabilidad de la productividad de los colaboradores de una empresa, siendo características necesarias el nivel motivacional, de satisfacción y felicidad con el que los trabajadores realicen sus actividades. Aquí entrarán a detallar indicadores como los ingresos, salud laboral, estado del contexto laboral, motivación, identificación con la empresa, bienestar de los colaboradores, etc.

Confiabilidad y discreción: La discreción es la habilidad de saber gestionar la información relevante de tal manera que su utilización no suponga un abuso de la confianza de los demás o les defraude y la confidencialidad implica saber mantener bajo secreto la información obtenida en situación de confianza siendo el grado de prudencia y mesura que los colaboradores cuentan con respecto a los datos que conocen a diario.

Relaciones interpersonales: Analiza el nivel de empatía y asistencia que demuestra el empleado con sus demás compañeros de trabajo. También en la relación igualitaria entre dos o más personas mediante relaciones afectivas como el amor o la preferencia por algún tipo de arte, la disposición por los negocios y labores sociales, la colaboración familiar, entre otros. De la misma también se encontrarán nexos sociales delimitadas por leyes y organizaciones del mismo nivel, donde se evalúa el nivel de empatía y asistencia que demuestra el empleado con sus demás compañeros de trabajo.

Cumplimiento de las normas: Evalúa la habilidad con la que cuenta el trabajador de salud para poder cumplir con las reglas establecidas por el centro, siendo parte de ellas algunas de convivencia, en muchas ocasiones son impuestas y en pequeñas ocasiones, en mutua coordinación para conseguir que las cosas se desarrollen de manera correcta; son muy importantes porque si no existieran cada persona actuaría según su voluntad, ocasionando un ambiente descontrolado. Determinar reglas conductuales es indispensable para que todo colaborador aprenda a convivir en sociedad y conozca las expectativas que se tienen de él^{37 38}.

La investigación se ha planteó la siguiente interrogante general: ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2-Tumbes? Y como preguntas específicas: ¿Qué relación existe entre el agotamiento emocional y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019? ¿Qué relación existe entre la realización personal y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019? ¿Qué relación existe entre la despersonalización y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019?

El estudio se justifica dado que hoy en día el estrés se ha convertido en una enfermedad, ocasionado por la abundancia de trabajo, siendo necesario analizarlo ya que es uno de los primordiales componentes negativos que existen en un mundo donde las actividades laborales se realizan con rapidez, ocasionando que las personas se desgasten, generando problemas de salud, disminución de la productividad de los trabajadores y un alto

porcentaje de ausentismo laboral. La investigación tiene un carácter social debido a que se desarrolló con la finalidad de conocer las principales causas que lo estimulan, los efectos que se producen en el cumplimiento laboral de los colaboradores y la aplicación de estrategias que permitirán disminuir el nivel estresores laborales, además de proponer un método de acción para la ejecución de las alternativas a modo eficaz, pues permitirá a los altos directivos tomar decisiones de atención y programación de horarios en función a los desgastes físicos y emocionales de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- Tumbes. En lo metodológico la investigación propuso dos instrumentos que fueron validados y sometidos a pruebas de confiabilidad para ser aplicados a la muestra de tal manera que asegure que los resultados hayan sido validados, asimismo estos instrumentos pueden ser utilizados por otros investigadores previa adaptación a su realidad. En cuanto a la justificación práctica los resultados de la investigación sirvieron para los directivos del Hospital dado que les permitió tener la percepción de los licenciados en tiempo real y bajo los fundamentos de la investigación científica esto permitió tomar las acciones que consideren pertinentes.

Como respuesta a las preguntas planteadas se formuló el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2-Tumbes. Y como objetivos específicos: Identificar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019. Establecer la relación entre la realización personal y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019. Establecer la relación entre la despersonalización y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019.

La investigación se planteó en la siguiente hipótesis general: H_i : Existe relación significativa inversa entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2-Tumbes. Y como hipótesis específicas: H_{i1} : Existe relación significativa inversa entre el agotamiento emocional y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia

del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019. Hi2: Existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019. Hi3: Existe significativa inversa entre la despersonalización y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019.

II. MÉTODO

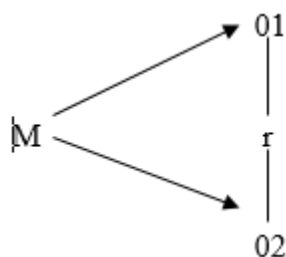
2.1. Diseño de investigación

Se utilizó el enfoque cuantitativo, quien tiene como finalidad la recolección de datos para aceptar o eliminar las hipótesis propuestas, su base es la cuantificación a través de números y analizar a través de la estadística para determinar conductas repetitivas y comprobar postulados. Aparte, tuvo un procedimiento en secuencia, muy minucioso, con deducciones y analizar un contexto de forma objetiva; las conclusiones obtenidas en el estudio ayudaron a generar más conocimientos.

El diseño que se seleccionó es el no experimental porque no se crearon nuevas situaciones, sino que se analizaron las que ya existen, no generadas en la investigación. Esto significa, que la persona que realizó este estudio no manipuló ninguna de las variables a propósito, sólo hicieron observaciones acerca de los acontecimientos tal y como han ocurrido, después se analizaron.

Se trató de una investigación de tipo descriptiva - correlacional transversal, fue correlacional porque el estudio tuvo como objetivo principal encontrar claramente la relación entre las variables evaluación. También fue transversal o transaccional porque mediante este estudio se dio respuesta a los hechos causales de los acontecimientos tangibles o sociales, además las relaciones existentes entre dos o más variantes se estudiaron en un determinado momento. Es un proceso parecido a capturar una fotografía de lo que transcurre. Por esto se llevó a cabo la correspondencia entre las variables planteadas.

El esquema del estudio es:



Dónde:

M = Trabajadores de enfermería del servicio de emergencia

O1 = Estrés laboral

O2 = Desempeño

r = Relación entre las variables

2.2. Variables y operacionalización

2.2.1. Variable

V 1: Estrés laboral

- Agotamiento emocional
- Despersonalización
- Disminución de la realización personal

V 2: Desempeño

- Planificación/colaboración
- Responsabilidad
- Iniciativa
- Oportunidad
- Calidad del trabajo
- Confiabilidad y discreción
- Relaciones interpersonales
- Cumplimiento de normas

2.2.2. Operacionalización de las variables

Tabla 01:
Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Estrés laboral	Alteración del bienestar que además de afectar al trabajador en forma individual afecta a su entorno, y se caracteriza por cansancio emocional progresivo, que lleva a una pérdida de motivación y que puede llegar a sentimientos de inadecuación y fracaso (Maslach y Jackson)	Es la expresión emotiva causado por la exigencia que un trabajador de salud pueda ser por la preocupación con sus pacientes o generado por el cansancio de trabajo diario, etc. La cual se evaluará a través de sus 3 dimensiones.	Agotamiento o cansancio emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del cansancio por lo realizado en el trabajo. • Evaluación del cansancio al finalizar el turno de trabajo • Nivel de cansancio al inicio del día 	Ordinal
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de trato con pacientes como si fueran objetos impersonales • Nivel de preocupación con los pacientes 	
			Disminución de la realización personal	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de relaciones con los pacientes • Nivel de eficacia en la solución de problemas de los pacientes • Nivel de facilidad para crear un clima agradable con los pacientes 	
Desempeño	Eficacia del empleado dentro de la organización y que va a depender de su conducta y de los resultados conseguidos, y ello se evaluará a través de sus dimensiones	Es el resultado obtenido del trabajo realizado, el cual puede ser positivo o negativo, en dependencia al cumplimiento de	Planificación/colaboración	Capacidad para, elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, habilidad para racionalizar los recursos asignados.	Ordinal
			Responsabilidad	Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas	
			Iniciativa	Actitud para dar a conocer soluciones ante los problemas que surgen, dialogando,	

	(Chiavenato, 2000; MINSA, 2008).	horarios, la puntualidad del trabajador, cumplimiento de ordenes, etc.		actuando o tomando decisiones sin necesidad de recibir instrucciones.	
			Oportunidad	Ocasión o plazo conveniente que resulta propicio para realizar una acción o cumplir con los objetivos.	
			Calidad de trabajo	Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado, así como la productividad.	
			Confiabilidad y discreción	Califica el uso adecuado de la información, que por el puesto o las funciones que desempeña, debe conocerse y guardarse en reserva.	
			Relaciones interpersonales	Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo.	
			Cumplimiento de normas	Cumplimiento de las normas institucionales (reglamento interno, procedimientos, instructivos y otros.	

Fuente: Elaboración Propia

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Una población es el grupo de personas, objetos, o fenómenos que comparten alguna característica determinada y que permite que se evalúen. Éstos deben tener las condiciones de lo que es objeto de estudio⁴³; esta población se conformó por los 33 licenciados en enfermería que laboraban en el área de emergencia.

Muestra

La muestra viene a ser un grupo de los medios en estudio que pertenecen a la población, y que tienen particularidades similares que se asemejan a los del grupo global. En este estudio, fue pequeña la población⁴³, se tomó de manera intencional la misma para la muestra, o sea los 33 licenciados en enfermería que laboran en el área de emergencia.

Muestreo

El tamaño muestral tuvo el mismo valor que la población mencionada, por ser un tamaño pequeño e importante desde un ámbito social; considerándose a los 33 licenciados de enfermería que laboran en el área de emergencia.

Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

Trabajadores de enfermería del Hospital Regional II- 2-Tumbes.

Que sean licenciados en enfermería.

Que se encuentren laborando en el servicio de emergencia.

Criterios de exclusión

Trabajadores de otras especialidades del Hospital Regional II- 2-Tumbes.

Que no sean licenciados en enfermería.

Que no se encuentren laborando en el servicio de emergencia.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Se evaluó a través de la encuesta, que viene a ser una técnica mediante la cual el investigador recolecta datos para poder conocer cuál es el punto de vista, su forma de

creer, preferencias y actitudes de las personas evaluadas. Esta técnica permitió la recolección de datos cualitativos que el evaluado dio a conocer⁴³.

Instrumento

Se evaluó a través del cuestionario, que son las interrogantes planteadas para obtener los resultados obligatorios y lograr los objetivos; es una forma para recoger información de la muestra o población que se centra en la problemática⁴³.

La variable de agobio laboral fue evaluada a través de la “Escala para medir el estrés laboral”, que estuvo conformada por 22 preguntas que se dividieron en tres dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal); a la vez este instrumento tuvo con una composición de escala de Likert: 1 (totalmente de acuerdo), 2 (de acuerdo), 3 (indeciso), 4 (en desacuerdo) y 5 (totalmente en desacuerdo).

Para la evaluación de la segunda variable, cumplimiento laboral, se tomó como referencia un modelo del MINSA llamado “Guía observacional del enfermero”, el cual consta de 40 preguntas divididas en ocho dimensiones (planificación/colaboración, responsabilidad, iniciativa, oportunidad, calidad de trabajo, confiabilidad y discreción, relaciones interpersonales, cumplimiento de normas).

Validez y confiabilidad

Validez:

La validez, es el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide, herramienta que se aplicó para realizar la investigación mediante el cual se sometió a juicio de tres expertos en base a la resolución rectoral N° 0089-2019, quienes dieron aceptado como instrumento de la investigación, a la vez se calificó y se brindaron las correspondientes sugerencias que consideraron para que esta validez sea oficial (Anexo 04 y 05).

Confiabilidad:

La confiabilidad de un instrumento de medición es el nivel en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales; este se obtiene aplicando el

Alfa de Cronbach⁴³, cuyos valores oscilan entre cero y uno, donde el valor cero refiere a una nula confiabilidad y el valor uno refiere una alta confiabilidad. Se realiza a través de la prueba piloto y los resultados de esta prueba fueron:

Instrumento de estrés laboral con 22 ítems = ,730 (Buena confiabilidad)

Instrumento de desempeño laboral con 26 ítems = ,843 (Buena confiabilidad)

2.5. Procedimientos

Teniendo la aprobación del trabajo de investigación se procedió a solicitar el permiso correspondiente a la institución y a la autoridad respectiva del área a trabajar. Una vez obtenido el permiso, se coordinó la fecha para aplicar los cuestionarios correspondientes, y posterior a eso se procedió a encuestar, teniendo en cuenta para ello los criterios de inclusión y la firma del consentimiento informado, se les informó claramente los objetivos de la investigación a los participantes, además se les explicó cada instrumento y se resolvió todas las dudas e interrogantes que se suscitaban, y luego se procedió a aplicar las escalas. Finalmente, se les extendió el agradecimiento respectivo por la colaboración en este estudio.

2.6. Métodos de análisis de datos

Tras la aplicación de los cuestionarios se procedió a codificar los instrumentos para poder realizar el vaciado de datos a hojas de Excel, según las indicaciones expuestas en las fichas técnicas, después se trasladaron los datos al programa de estadística SPSS versión 23 y con ellos se construyeron las tablas de frecuencia simple y se comprobaron las hipótesis usando la correlación de Spearman debido a que las variables son de tipo cualitativo y de escalas ordinales. De igual manera para la explicación de los resultados se usaron tablas de frecuencias y gráficos estadísticos que se analizaron e interpretaron de la manera correcta, sirviendo estos como la base para las discusiones y la elaboración de conclusiones y recomendaciones.

2.7. Aspectos éticos

Fueron utilizados los principios éticos en la realización de esta investigación como el obtener el permiso necesario antes de la aplicación de instrumentos, mantener como confidencial los resultados obtenidos y solo utilizarlos con los fines académicos propuestos, además de haberse regido por la normatividad APA.

III. RESULTADOS

Objetivo general:

Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2-Tumbes.

Tabla 2

Distribución de frecuencia de las variables estrés laboral y desempeño de los trabajadores.

Variable laboral	estrés	Variable desempeño							
		Alta		Regular		Bajo		Total	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Alto		0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Medio		0	0.0%	26	78.8%	3	9.1%	29	87.9%
Bajo		0	0.0%	3	9.1%	1	3.0%	4	12.1%
Total		0	0.0%	29	87.9%	4	12.1%	33	100.0%

Fuente: Cuestionario estrés laboral y desempeño

Los resultados de la tabla 2, nos señala que el 78,8% de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II que fue evaluado presentan un nivel medio de estrés laboral así como un nivel regular de desempeño lo que indica que la mayor parte de los trabajadores presentan en algunos momentos sintomatología física y psicológica del estrés laboral caracterizado por malestar general, dolor de cabeza, cansancio general, decaimiento y poca motivación hacia el trabajo esto está generando un regular desempeño situación que se puede evidenciar en la calidad del trabajo que se realiza. Por otro lado, el 9.1% presenta bajo nivel de estrés sin embargo su desempeño laboral es regular.

Objetivo específico 1

Identificar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019.

Tabla 3

Distribución de frecuencia de la dimensión agotamiento emocional y la variable desempeño de los trabajadores.

Dimensión agotamiento emocional	Variable desempeño							
	Alta		Regular		Bajo		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Alto	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Medio	0	0.0%	19	57.5%	2	6.0%	21	63.6%
Bajo	0	0.0%	10	30.3%	2	6.0%	12	36.4%
Total	0	0.0%	29	87.9%	4	12.1%	33	100.0%

Fuente: Cuestionario estrés laboral y desempeño

La tabla 3 podemos observar los datos descriptivos referidos a la dimensión agotamiento emocional y el desempeño del trabajador de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II, podemos evidenciar que un poco más de la mitad de los evaluados 57,5% puntuó nivel medio de agotamiento emocional; lo que nos lleva a pensar que la mayoría de los colaboradores tienen la sensación de no poder dar más de uno mismo a las personas que atiende lo que les genera cansancio fatiga física y psíquica esto con lleva a un desempeño regular según la evaluación realizada. Por otro lado, los que presentaron nivel bajo de agotamiento emocional se ubican en un nivel desempeño regular 30.3%.

Objetivo específico 2

Establecer la relación entre la realización personal y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019.

Tabla 4

Distribución de frecuencia de la dimensión realización personal y la variable desempeño de los trabajadores.

Dimensión realización personal	Variable desempeño							
	Alta		Regular		Bajo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Alto	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Medio	0	0.0%	27	81.8%	4	12.1%	31	93.9%
Bajo	0	0.0%	2	6.1%	0	0.0%	2	6.1%
Total	0	0.0%	29	87.9%	4	12.1%	33	100.0%

Fuente: Cuestionario estrés laboral y desempeño

La tabla 4, se muestran los datos descriptivos referidos a la dimensión realización personal y el desempeño del trabajador de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II, podemos evidenciar más de las tres cuartas partes de los evaluados 81.8% presentan un nivel medio de realización personal al igual que un nivel regular de desempeño; lo que nos indica que gran parte de los trabajadores en algunos momentos han presentado respuestas negativas, falta de interés, desmotivación, disminución de la autoestima, inseguridad para alcanzar metas u objetivos, o simplemente su anulación, esto podría estar generando desempeño regular en la población evaluada.

Objetivo específico 3

Establecer la relación entre la despersonalización y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019.

Tabla 5

Distribución de frecuencia de la dimensión despersonalización y la variable desempeño de los trabajadores.

Dimensión despersonalización	Variable desempeño							
	Alta		Regular		Bajo		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Alto	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Medio	0	0.0%	20	60.6%	1	3.0%	21	63.6%
Bajo	0	0.0%	9	27.2%	3	9.1%	12	36.3%
Total	0	0.0%	29	87.9%	4	12.1%	33	100.0%

Fuente: Cuestionario estrés laboral y desempeño

La tabla 5, se describen los datos referidos a la dimensión despersonalización y el desempeño del trabajador de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II, como se observa un poco más de la mitad de los evaluados 60,6% presentan un nivel medio de despersonalización al igual que un nivel regular de desempeño; lo que nos indica que más de la mitad de los trabajadores suelen presentar sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los pacientes acompañado de un incremento en la irritabilidad y mal trato; esto genera un desempeño en sus labores regular. Por otro lado el 27,2% presentó nivel bajo de despersonalización y nivel regular de desempeño.

COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

Prueba de normalidad de datos

En el presente estudio se realizó el análisis inferencial para contrastar las hipótesis; previa a esto se ha verificado la distribución normal de los datos correspondientes a las variables: estrés laboral y desempeño, así como sus dimensiones

Los resultados obtenidos que se evidencian en la Tabla 6, es la prueba de distribución normal de datos, que para este caso se ha utilizado la prueba de Shapiro Wilk (poblaciones menores a 50) ponen en evidencia ausencia de distribución normal porque la probabilidad de significancia en las dos variables es menor de 0.05 por lo tanto, se tomó la decisión de utilizar estadística no paramétrica, específicamente la prueba de correlación de rango de Spearman para la comprobación de hipótesis.

Tabla 6

Distribución normal de las variables mediante la prueba de Shapiro Wilk

Variables	Estadísticos	GL	<i>p</i>
Estrés laboral	,123	33	,002**
Agotamiento emocional	,234	33	,003**
Realización personal	,122	33	,000**
Despersonalización	,213	33	,000**
Desempeño	,190	33	,000**

Fuente: Resultados de prueba de normalidad de datos.

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Hipótesis general:

Hi: Existe relación significativa inversa entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2-Tumbes.

Ho: No existe relación significativa inversa entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2-Tumbes.

Tabla 7

Correlación entre las variables estrés laboral y desempeño de los trabajadores

		Desempeño
Rho de	Coefficiente de correlación	-.579**
Spearman	Estrés laboral	
	Sig. (bilateral)	.000
	Nº	33

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 7 podemos observar los resultados estadísticos de correlación a través de la prueba estadística no paramétrica de Spearman aplicada al grupo investigado, se obtuvo un coeficiente de correlación de -0.579 (correlación negativa inversa e considerada) y un p-valor obtenido de 0.000, el cual es menor al p-valor tabulado de 0.01, lo que nos indica la presencia de relación significativa inversa entre las variables; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general de investigación planteada para el presente estudio: Existe relación significativa inversa entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2-Tumbes.

Hipótesis específica 1:

Hi1: Existe relación significativa inversa entre el agotamiento emocional y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019.

Ho1: No existe relación significativa inversa entre el agotamiento emocional y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019.

Tabla 8

Correlación entre la dimensión agotamiento emocional y desempeño del trabajador

		Desempeño
Rho de	Coefficiente de correlación	-.546**
Spearman	Agotamiento emocional	
	Sig. (bilateral)	.000
	Nº	33

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 8 podemos observar los resultados estadísticos de correlación a través de la prueba estadística no paramétrica de Spearman aplicada al grupo investigado, se obtuvo un coeficiente de correlación de -0.546 (correlación negativa considerada e inversa) y un p-valor obtenido de 0.000, el cual es menor al p-valor tabulado de 0.01, lo que nos indica la presencia de relación significativa inversa; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1 de investigación planteada para el presente estudio: Existe relación significativa inversa entre el agotamiento emocional y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019.

Hipótesis específica 2:

Hi1: Existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019.

Ho1: No existe relación significativa la realización personal y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019.

Tabla 9

Correlación entre la dimensión realización personal y desempeño del trabajador

		Desempeño
Rho de	Coefficiente de correlación	.672**
Spearman	Realización personal	Sig. (bilateral)
		.000
	Nº	33

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 9 podemos observar los resultados estadísticos de correlación a través de la prueba estadística no paramétrica de Spearman aplicada al grupo investigado, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.672 (correlación positiva y considerable) y un p-valor obtenido de 0.000, el cual es menor al p-valor tabulado de 0.01, lo que nos indica la presencia de relación significativa; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2 de investigación planteada para el presente estudio: Existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019.

Hipótesis específica 3:

Hi1: Existe significativa inversa entre la despersonalización y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019.

Ho1: No existe significativa inversa entre la despersonalización y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019.

Tabla 10

Correlación entre la dimensión despersonalización y desempeño del trabajador

		Desempeño
Rho de	Coefficiente de correlación	-.712**
Spearman	Despersonalización	
	Sig. (bilateral)	.000
	Nº	33

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 10 podemos observar los resultados estadísticos de correlación a través de la prueba estadística no paramétrica de Spearman aplicada al grupo investigado, se obtuvo un coeficiente de correlación de -0.712 (correlación negativa, considerable e inversa) y un p-valor obtenido de 0.000, el cual es menor al p-valor tabulado de 0.01, lo que nos indica la presencia de relación significativa inversa; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3 de investigación planteada para el presente estudio: Existe relación significativa inversa entre la despersonalización y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados de la tabla 2, nos señala que el 78,8% de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II presentan un nivel medio de estrés laboral así como un nivel regular de desempeño lo que indica que la mayor parte de los trabajadores presentan en algunos momentos sintomatología física y psicológica del estrés laboral caracterizado por malestar general, dolor de cabeza, cansancio general, decaimiento y poca motivación hacia el trabajo, lo que genera un regular desempeño evidenciado en la calidad del trabajo que se realiza. Asimismo, respecto a la hipótesis general, en la tabla 7 se obtuvo una correlación negativa inversa y considerada ($p=0.000$), lo que nos indica que existe relación significativa inversa entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2-Tumbes. De acuerdo al fundamento teórico, según Maslach y Jackson²², define al estrés laboral más que una enfermedad física, sino una alteración del bienestar que además de afectar al trabajador en forma individual afecta a su entorno, y se evidencia mediante el agotamiento emocional gradual, lo que llevará a que se pierda la motivación y el surgimiento de emociones inadecuadas y de fracaso. Desde otra perspectiva, según Chiavenato³⁷ señala que el desempeño del trabajador se define como la eficacia de éste, dentro de la organización y que va a depender de su conducta y de los resultados conseguidos. Resultados similares se hallaron en el estudio de Pachas¹² (2016), realizado en el Servicio de Emergencia en Lima, trató sobre el agobio laboral de los colaboradores de enfermería de dicha área. Su objetivo principal fue hallar la correspondencia entre agobio laboral y cumplimiento profesional de los trabajadores de enfermería. Los resultados arrojaron que el agobio laboral se correlaciona inversamente con el cumplimiento profesional, teniendo un coeficiente de correlación negativo alto $r=0.782$, con un $p=0.000$ ($p<0.05$), el cual acepta la hipótesis planteada. También se concluye que, el agobio laborar interviene de manera significativa en su trabajo.

En la tabla 3 podemos observar que el 57,5% de los evaluados puntuó nivel medio de agotamiento emocional; lo que nos lleva a pensar que la mayoría de los colaboradores tienen la sensación de no poder dar más de uno mismo a las personas que atienden, lo que les genera cansancio, fatiga física y psíquica, llevándolos a un desempeño regular. Asimismo, respecto a la hipótesis 1, en la tabla 8 se obtuvo una correlación negativa considerada e inversa ($p=0.000$), lo que nos indica que existe relación significativa

inversa entre el agotamiento emocional y el desempeño de los trabajadores. Respecto al marco teórico, Maslach y Jackson²² definen al agotamiento emocional como el cansancio en el área física y psicológica, evidenciado como aquella percepción de no otorgar más de sí mismo a los pacientes, lo que genera agotamiento físico y psíquico, o la combinación de los dos. Por otro lado, Campbell, Mc Cloy, Oppler y Sager³⁴ señalan que el desempeño es sinónimo de comportamiento y por eso es algo tangible, agregando que aquellos comportamientos son importantes para la empresa, bajo la observación de las personas, puede evaluarse en condiciones según la habilidad de cada trabajador, o sea su capacidad de colaboración. Resultados similares se hallaron con Campoverde y Guamán⁹ (2014), quienes realizaron un estudio en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de La Ciudad de Milagro, donde su tema a desarrollar fue el agobio y sus consecuencias en el cumplimiento laboral del personal de las áreas de medicina y enfermería de dicho establecimiento. El objetivo final fue evaluar cómo afecta el agobio y sus consecuencias en el cumplimiento laboral del personal de las áreas de medicina y enfermería de dicho establecimiento. Tras el análisis de los resultados pudo concluirse que, el 73% de la población evaluada presenta agobio por las irregularidades en sus horarios laborales, el 59% determina que hay mucha presión en las tareas encomendadas, la mitad de ellos señala que en muy pocas ocasiones reciben reconocimientos, el 62% indica que discutir con sus compañeros les produce agobio y el 35% señala que su labor interfiere en su círculo familiar y social. Entonces se finaliza diciendo que los colaboradores del IESS se exponen a altos niveles de agobio y que este problema se acrecienta por la falta de estrategias y métodos que lo eliminen.

En la tabla 4, podemos evidenciar que el 81.8% de los evaluados presentan un nivel medio de realización personal al igual que un nivel regular de desempeño; lo que nos indica que gran parte de los trabajadores en algunos momentos han presentado respuestas negativas, falta de interés, desmotivación, disminución de la autoestima, inseguridad para alcanzar metas u objetivos, o simplemente su anulación, esto podría estar generando desempeño regular en la población evaluada. Asimismo, respecto a la hipótesis 2, en la tabla 9 se obtuvo una correlación positiva y considerable ($p=0.000$), lo que nos indica que existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño de los trabajadores. Respecto al marco teórico, Maslach y Jackson definen la disminución de la realización personal como aquella que nace al verificarse que los

pedidos que se le hacen sobrepasan la habilidad para atenderlas de forma eficaz. Hipotetiza respuestas negativas a nivel personal y laboral, evitar las relaciones individuales y laborales, el bajo desempeño en el trabajo, resistencia a la presión y un nivel bajo de autoestima. En consecuencia, se da la impuntualidad, la evitación del trabajo, ausentarse y el abandono de la profesión, son síntomas claros de esta enfermedad laboral²². Por otro lado, el desempeño profesional es considerado por Ardon como el nivel en que un trabajador logra cumplir con los objetivos de las funciones y actividades encomendadas en su trabajo, haciendo uso de los medios y recursos necesarios con eficacia³³. Resultados distintos se hallaron en Chacón¹³ (2017), quien realizó su tesis en el Hospital Nacional Hipólito Unanue de Lima, donde su tema a desarrollar fue el agobio laboral y su correlación con el cumplimiento profesional en los trabajadores técnicos de emergencia de dicho establecimiento. Concluyéndose que, la dimensión de la variable del agobio laboral que tiene el porcentaje más alto en nivel de estrés es la de Realización Personal.

La tabla 5, describe que el 60,6% de los evaluados presentan un nivel medio de despersonalización al igual que un nivel regular de desempeño; lo que nos indica que más de la mitad de los trabajadores suelen presentar sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los pacientes acompañado de un incremento en la irritabilidad y mal trato; esto genera un desempeño en sus labores regular. Asimismo, respecto a la hipótesis 3, en la tabla 10 se obtuvo una correlación negativa considerable e inversa ($p=0.000$), lo que nos indica que existe relación significativa inversa entre la despersonalización y el desempeño de los trabajadores. Respecto al marco teórico, Gil-Monte y Peiró, al hablar de la dimensión despersonalización, definieron a este término como la “deshumanización de la persona”, que da rasgos de alguien que predomina en él la insensibilidad y actitudes cínicas frente a los pacientes y centro de trabajo³¹. Por otro lado, Faría, citado por Pedraza, Amaya y Conde³⁶, considera al desempeño como “el producto de las conductas de los colaboradores frente a las labores que realizan, sus encargos y tareas; va a depender de un procedimiento regulador entre él y la organización”. Resultados similares se hallaron en el estudio de Cremades¹¹ (2016), quien realizó su tesis sobre la consecuencia del agobio laboral sobre el servicio de enfermería. Su objetivo principal fue hallar los factores que generan agobio laboral en las áreas médicas. Como resultado se observa

que lo que les ocasiona el estrés se debe a que el 77.27% indicaron que tienen sobrecarga de trabajo, el 63.63% indicaron que existen suspensiones regulares en el cumplimiento de sus actividades, el 50 % realiza varias tareas a la vez, el 59.09% carecen de lapsos para algunos pacientes y 50% es ocasionado por errores propios en la atención con sus pacientes.

V. CONCLUSIONES

1. Existe relación de tipo significativo inverso entre el estrés laboral y el cumplimiento de los trabajadores del área de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2-Tumbes.
2. Se encuentra correspondencia significativa inversa entre el cansancio emocional y el cumplimiento de los trabajadores del sector de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019.
3. Hay correlación de tipo significativo entre la ejecución individual y el cumplimiento de los enfermeros que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019.
4. Existe una correspondencia significativa e inversa entre la despersonalización y el cumplimiento de los colaboradores del área de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019.

VI. RECOMENDACIONES

- A la gestión directiva o jefatura del área: Presentar un organigrama para que todos estén enterados de cómo opera la organización e informar sobre los objetivos de cada puesto para que todos los trabajadores tengan claros sus roles.
- A la gestión directiva o jefatura del área: Distribuir tareas a los trabajadores de manera equitativa, de acuerdo a sus habilidades, conocimientos y recursos disponibles, asimismo generar espacios comunicativos para informar la evaluación del desempeño de manera constante, además de reconocer sus aportaciones, a través de comentarios constructivos y oportunos.
- A la gestión directiva o jefatura del área: Establecer objetivos y otorgar recompensas al alcanzarlos, así como dar oportunidades de promoción o desarrollo profesional, a través de cursos y capacitaciones periódicas y ofrecer reconocimientos en público.
- A la gestión directiva o jefatura del área: Fomentar el trabajo en equipo y un entorno tranquilo y agradable, para que de esta manera se apoyen y aprendan unos de otros.
- A la gestión directiva o jefatura del área: Destinar un área en la que los trabajadores puedan descansar y alejarse de las preocupaciones, ya sean laborales como personales, y que los lleven a niveles altos de estrés.

REFERENCIAS

1. Mac Donald, A. El estrés laboral en los países europeos y en américa latina. Mercosur abc; 2009. Disponible en: <http://www.mercosurabc.com.ar/nota.asp?IdNota=2069&IdSeccion=14> [2014, 10 de diciembre].
2. Macías M., Fernandez J., Hernández R., Cueto A., Rancano I., Siegrist, J. Evaluación del estrés laboral en trabajadores de un hospital público español. Estudio de las propiedades psicométricas de la versión española del modelo “Desequilibrio Esfuerzo - Recompensa” Medicina clínica; 2003, 120(17), p. 652 - 657. Disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-medicina-clinica-2-articulo-evaluacion-delestres-laboral-trabajadores-13047317>.
3. Aguado M, Bátiz A. El estrés en personal sanitario hospitalario: estado actual. Med. Segur. Trab [Internet]. 2013; 59(231): 259-275. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2013000200006. Revisada: setiembre – octubre 2017
4. Ticona S. Nivel de estrés y estrategias de afrontamiento en estudiantes de la facultad de enfermería UNSA Arequipa, Perú. Scielo. 2015 Julio; 9 (2).
5. García, M. La importancia de la evaluación del desempeño. Revista proyecciones. Año 2 Número 9 Febrero-Marzo 2001. <http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/proy/n9/exaula/mgarcia.html>.
6. Dávalos H. Nivel de Estrés Laboral en enfermeras del Hospital Nacional de emergencias José Casimiro Ulloa. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2005.
7. Chinchilla K. Un sistema de evaluación del desempeño: aspectos a considerar en su diseño; 2005. Extraído de <http://www.5campus.org/leccion/sievade>. Dolan, S., Valle, R., Jackson, S. & Schuler, R. (2007). La gestión de los recursos humanos (3ª ed.). Madrid, España: McGraw-Hill.

8. Machuca S. Determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los Licenciados de enfermería en el hospital I Essalud - Tingo María; 2014. (Tesis de Maestría), Universidad de Huanuco-Perú.
9. Campoverde G., y Guamán F. “El estrés y su incidencia en el Desempeño Laboral del Personal de Planta: Médicos Y De Enfermería Que Trabajan En El Hospital Del Instituto Ecuatoriano De Seguridad Social De La Ciudad De Milagro”. 2014 [citado 19 de septiembre de 2019]; Disponible en: <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/2024>.
10. Núñez A. Prevalencia de estrés y burnout en enfermeros del instituto nacional del cáncer, Uruguay. Rev Urug Enferm. 2015; 10 (2).
11. Cremades J. Repercusión del estrés laboral sobre la atención de Enfermería. 2016 [citado 3 de octubre de 2019]; Disponible en: <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/54317>.
12. Pachas M. Estrés Laboral Del Personal De Enfermería Y El Desempeño Profesional En El Servicio De Emergencia Del Hospital José Casimiro Ulloa. 2016. Univ César Vallejo [Internet]. 2016 [citado 3 de octubre de 2019]; Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5743>.
13. Chacón L. Estrés laboral y su relación con el desempeño del personal técnico de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016. Univ César Vallejo [Internet]. 2017 [citado 18 de septiembre de 2019]; Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/21987>.
14. Laqui C. Influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral de los trabajadores, de la Microred de Salud Alca y Cotahuasi. Univ Nac San Agustín Arequipa [Internet]. 2019 [citado 3 de octubre de 2019]; Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8831>.
15. Lugo R. Factores de riesgos asociados al síndrome de Burnout en los enfermeros de los Hospitales EsSalud y Víctor Ramos Guardia–Huaraz [tesis de maestría]. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo; 2010.

16. Luceño L, Rubio S, Díaz E. Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. *EduPsykhé* 2004; 3: 95-108.
17. Brengelmann JC. Estrés y terapia contra el estrés: Un proyecto Internacional. Valencia: IFT Publicaciones; 1987.
18. Mastrapa Y, Gibert M. Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo - LABADMIN/OSH. En: Ginebra en español 2016. isponible en: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---rolima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf . Revisada: Marzo – Mayo 2017.
19. Melgosa J. Nuevo estilo de vida sin estress. Miami Florida: Publicadora interamerica, Vol. segunda edición; 1995.
20. Cherniss C. Staff burnout. Londres: Sage publications. 1980.
21. Wolfe, G. Burnout of therapists. *Physical Therapy*; 1999, 61, 1046-1050.
22. Maslach, C. y Jackson, S. The Maslach Burnout Inventory. (Zaed) Palo Alto, Consulting Psychologists Press; 1986 (Versión Española adaptada por Nicolás Seisdedos Cubero, TEA 1987).
23. Comision Europea. Estrés laboral para la prevencion de riesgos laborales. España; 1999, s.n.
24. Ortega V. Estrés y Trabajo. Instituto Mexicano del Seguro Social. México; 1999. Copyright © Enero MEDSPAIN.
25. Durand J. (2003). “Nivel de Estrés en las Enfermeras de y COLB. los servicios de salud en los Hospitales Nacionales de Salud de Lima – Metropolitana” En *Anales de la Facultad de Medicina*.
26. Caballero, M. (2001). “Prevalencia y factores asociados al burnout en un área de salud”, *Atención Primaria/Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria*, 27,303-7.

27. Huber K., y Gunther M. Estrés y Conflictos Editorial Paraninfo; 1980.
28. García, M. Burnout en profesionales de enfermería de centros hospitalarios. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 1991; 7, 3-12.
29. Gil-Monte P. El síndrome de Burnout). Madrid: Ediciones Pirámide; 2006.
30. Silveira N. El Síndrome de Burnout. Nueva enfermedad de nuestro tiempo. En: Muniz, A. (Ed.), Diagnósticos e intervenciones. Enfoques teóricos, técnicos y clínicos en la práctica psicológica. Montevideo: Editorial Psicolibros Ltda; 2003. p. 115-125.
31. Gil-Monte PR, Peiró JM. Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. Madrid: Editorial Síntesis S.A; 2007.
32. Stoner J. Administración. Bogotá. Ediciones Prentice-Hall Hispanoamericana. S.A; 2009.
33. Ardon C. Análisis del debate actual sobre las diferentes perspectivas de calidad de vida. Madrid: Editorial Síntesis S.A; 2003.
34. Campbell J., McCloy R., Oppler S., y Sager C. (1993). A theory of performance. In N. Schmitt & W.C. Borman (Eds.), Personnel selection. Jossey-Bass: San Francisco.
35. Palací F. Psicología de la Organización. Madrid, España: Pearson Prentice Hall; 2005. Recuperado de <http://bit.ly/2ITW4El>.
36. Pedraza E., Amaya G. y Conde M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Revista de Ciencias Sociales; 16().3. Recuperado de <http://bit.ly/2bwNKXD>.
37. Chiavenato, I. Administración de recursos humanos. Bogotá, Colombia; 2000: Mc GrawHill.
38. Oficina General de Gestión de Recursos Humanos. Normas y procedimientos para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral. Lima: Minsa; 2008.

39. Bonilla K. y Betzy D. Análisis de la gestión administrativa y su incidencia sobre el desempeño laboral de los funcionarios del Hospital Cristiano de Especialidades "Ciudadela las Piñas" del Cantón Milagro; 2015. (Tesis para optar el título de ingenieras en contaduría pública y auditoría- CPA). Universidad Estatal de Milagro, Ecuador.
40. Carrera M. Correlación entre las competencias evaluadas en el Assessment Center Sociopsicodramático y el desempeño laboral; 2010. Tesis de la Universidad Católica Andrés Bello; Caracas.
41. Velázquez G. Gestión administrativa en las organizaciones del siglo XXI. Una visión empresarial de la administración; 2013. España: Editorial Academia Española.
42. Herzberg F. Ortodox Job Enrichment: A Common Sense Approach to People at Work. En: Defense Management Journal; 1997, pp 21-27.
43. Hernández, Fernández y Baptista (2014) Metodología de la Investigación. Quinta edición.

ANEXOS

Anexo 1



ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

ESCALA PARA MEDIR ESTRÉS LABORAL

Estimado (a) Señor (a) permítame saludarlo (a) muy cordialmente y a la vez solicitar su colaboración aceptando dar respuesta a la presente encuesta, que me permitirá contar con su valiosa información y poder desarrollar la investigación de tesis para optar el Grado de Magister en Gestión de los Servicios de Salud.

ENCUESTA

INSTRUCCIONES:

Marcar con una “X” las alternativas que considere las más apropiadas, no existen respuestas incorrectas.

De antemano muchas gracias por su colaboración.

Variable: Estrés Laboral

DIMENSIÓN: AGOTAMIENTO EMOCIONAL	ESCALA				
	(5) Totalmente De acuerdo	(4) De acuerdo	(3) Indeciso	(2) En desacuerdo	(1) Totalmente en desacuerdo
1. Se siente Ud. emocionalmente cansado(a) por su trabajo en el Servicio.					
2. Cuando termina Ud., su turno en el Servicio, se siento vacío(a).					
3. Cuando se levanta Ud. por la mañana y se enfrentó a otro turno de trabajo, se siente cansado(a).					
4. Siento Ud. que trabajar todo el día con personas se cansa(o).					
5. Siento Ud. que el trabajo que realiza todo el día le cansa.					
6. Se siente Ud, frustrado por sui trabajo.					
7. Siente Ud. que dedica demasiado tiempo a su trabajo					
8. Siento Ud. que trabajar en contacto directo con las personas lo cansa.					
9. Siente Ud como si estuviera al límite de sus posibilidades					

DIMENSIÓN:REALIZACIÓN PERSONAL	ESCALA				
	(5) Totalmente De acuerdo	(4) De acuerdo	(3) Indeciso	(2) En desacuerdo	(1) Totalmente en desacuerdo
10. Siente Ud. que puede entablar relaciones con los pacientes fácilmente					
11. Siente Ud. que trata con mucha eficacia los problemas de sus pacientes					
12.Siente Ud. que está influenciando positivamente en la vida de otras personas a través de su trabajo					
13. Se siente con mucha energía al realizar su trabajo					
14.Siente que puede Ud. crear con facilidad un clima agradable con sus pacientes					
15. Se siente Ud. estimulado después de haber trabajado con sus pacientes					
16. Cree Ud. que consigue muchas cosas valiosas en su trabajo.					
17. Siento Ud. que en su trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					
DIMENSIÓN: DESPERSONALIZACIÓN	ESCALA				
	(5) Totalmente De acuerdo	(4) De acuerdo	(3) Indeciso	(2) En desacuerdo	(1) Totalmente en desacuerdo
18.Siente Ud. que trata algunos pacientes como si fueran objetos impersonales					
19.Siente Ud. que se ha vuelto más duro(a) con las personas					
20.Le preocupa que su trabajo le esté endureciendo emocionalmente					
21.Siente Ud. que realmente no le importa lo que les ocurra a sus pacientes					
22. Le culpan los pacientes por sus problemas.					

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE ESTRÉS LABORAL

DATOS INFORMATIVOS:

- .1. Denominación : Escala para medir el estrés laboral
- .2. Tipo de Instrumento : Cuestionario
- .3. Institución : Hospital Regional II-2-Tumbes,
- .4. Fecha de Aplicación :
- .5. Autor : Marisela Ramirez Laban
- .6. Adaptación
- .7. Fecha : 2019
- .8. Adaptación : Maslach y Jackson
- .9. Fecha de Adaptación : 2019
- .10. Objetivo : Medir el estrés laboral de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes 2018.
- .11. Tipo de Ítems : enunciados
- .12. No. de Ítems : 22
- .13. Tiempo de Aplicación : 15 minutos aproximadamente.
- .14. Forma de Aplicación : Individual.
- .15. Distribución : Dimensiones e indicadores

1. Dimensión Agotamiento emocional: 9 ítems
Evaluación del cansancio por trabajo en el Servicio: 1, 2
Nivel de cansancio al inicio del día: 3,4,5
Evaluación del cansancio al finalizar el turno de trabajo: 7.8,9
2. Dimensión Realización personal: 8 ítems
Nivel de relaciones con los pacientes: 10
Nivel de eficacia en la solución de los problemas de los pacientes:11
Nivel de facilidad para crear un clima agradable con los pacientes: 12,13,14,15,16,17
3. Dimensión Despersonalización: 05 ítems
Nivel de trato con pacientes como si fueran objetos impersonales: 18,19
Nivel de preocupación con los pacientes: 20,21,22
Total, de ítems: 22

.15. Evaluación

Puntuación por cada Ítems

Escala Cuantitativa	Escala Cualitativa
1	TOTALMENTE EN DESACUERDO
2	EN DESACUERDO
3	INDECISO
4	DE ACUERDO
5	TOTALMENTE DE ACUERDO

.16. Descriptores de niveles

Dimensiones	No. Ítems	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	9	1 - 15	16-30	31 – 45
Realización Personal	8	1-13	14-26	27 – 39
Despersonalización	5	1 - 8	9 - 16	17 - 24
ESTRÉS LABORAL	22	1 - 37	17 - 53	54 - 90

NIVEL BAJO	NIVEL MEDIO	NIVEL ALTO
<p>El estrés laboral se ubica en este nivel cuando los trabajadores de enfermería son responsables, activos y comprensivos con los demás.</p> <p>Su puntuación oscila de 1 a 37</p>	<p>El estrés laboral se ubica en este nivel cuando los trabajadores de enfermería generan irresponsabilidad, se encuentran apáticos y conformistas</p> <p>Su puntuación oscila entre 17 a 53</p>	<p>El estrés laboral se ubica en este nivel cuando los trabajadores de enfermería se sienten sin metas, inseguros, pasivos y acomplejados</p> <p>Su puntuación oscila entre 54 a 90</p>

Anexo 03:



CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO ESTRÉS LABORAL

PRUEBA ALFA DE CRONBACH

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,730	22

Los resultados obtenidos en la prueba de confiabilidad indican que el instrumento es **ACEPTABLE** para evaluar la variable en estudio.

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P1	53,87	44,124	,430	,706
P2	54,40	50,114	,064	,741
P3	53,60	36,686	,828	,650
P4	53,60	44,829	,591	,696
P5	53,80	42,171	,603	,687
P6	54,07	49,210	,421	,717
P7	53,80	47,600	,299	,719
P8	53,60	44,543	,552	,697
P9	54,00	47,857	,436	,712
P10	52,73	48,210	,330	,718
P11	52,33	54,095	-,352	,747
P12	52,80	53,314	-,152	,755
P13	52,93	53,067	-,137	,749
P14	52,53	51,124	,043	,737
P15	53,33	49,952	,117	,733
P16	52,67	51,524	-,008	,742
P17	53,13	52,267	-,055	,738
P18	54,13	52,981	-,135	,745
P19	54,13	45,838	,390	,711
P20	54,13	43,981	,539	,697
P21	54,53	48,410	,490	,713
P22	54,67	46,381	,779	,698

CONFIABILIDAD DE LAS DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO ESTRÉS
LABORAL

PRUEBA ALFA DE CRONBACH

DIMENSIONES	Nº DE ÍTEMS	ALFA CRONBACH	INTERPRETACIÓN
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	9	,806	Elevada
REALIZACIÓN PERSONAL	8	,502	Regular
DESPERSONALIZACIÓN	5	,682	Aceptable

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Estimado (a) Señor (a) permítame saludarlo (a) muy cordialmente y a la vez solicitar su colaboración aceptando dar respuesta a la presente encuesta, que me permitirá contar con su valiosa información y poder desarrollar la investigación de tesis para optar el Grado de Magister en Gestión de los Servicios de Salud.

GUÍA DE OBSERVACIÓN DE DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR

INSTRUCCIONES:

Marcar con una “X” las alternativas que considere las más apropiadas, no existen respuestas incorrectas.

De antemano muchas gracias por su colaboración.

DIMENSIONES	NIVELES VALORATIVOS				
	I	II	III	IV	V
PLANIFICACIÓN/COLABORACIÓN: - Para el grupo ocupacional profesional: Planificación: Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados	Excelente nivel de planificación de sus actividades. Máximo provecho de los recursos.	Planifica con facilidad las actividades. Aprovecha satisfactoriamente los recursos.	Buena planificación. Aprovecha a los recursos con criterio.	En general tiene inconvenientes para planificar las actividades de su área. Puede aprovechar mejor los recursos	Le es muy difícil planificar las actividades de su área. No racionaliza los recursos asignados.
RESPONSABILIDAD: - Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas	Excelente grado de responsabilidad en los trabajos que realiza. Facilidad para asumir funciones	Responsable en las funciones encomendadas. Muestra compromiso	Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas.	Ocasionalmente asume las funciones encomendadas	Falla en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco compromiso.
INICIATIVA: - Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y	Aporta con iniciativas, logrando los objetivos en	Con frecuencia realiza aportes importantes	Se apeg a la rutina establecida, a veces	Carece de iniciativa. Necesita órdenes para	Por lo general se apeg a la rutina establecida

supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas.	la labor que desempeña.	para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para alcanzar los objetivos institucionales	logra sus objetivos	comenzar acciones y lograr sus objetivos.	a, reportando siempre anomalías existentes
OPORTUNIDAD: - Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.	Aporta con iniciativas, logrando los objetivos en la labor que desempeña.	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para alcanzar los objetivos institucionales.	Se apega a la rutina establecida, a veces logra sus objetivos.	Carece de iniciativa. Necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos	Por lo general se apega a la rutina establecida, reportando siempre anomalías existentes.
CALIDAD DEL TRABAJO: - Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.	Realiza excelentes trabajos. Excepcionalmente comete errores.	Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de error, las supervisiones son de rutina.	La calidad del trabajo realizado es solo promedio. Algunas veces comete errores no muy significativos.	Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza. Debe ser revisado de manera permanente.	Frecuentemente incurre en errores apreciables.

CONFIABILIDAD Y DISCRECIÓN: - Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva.	Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la institución y a los compañeros	En general es prudente y guarda la información que posee de la institución y de los compañeros de	Sabe diferenciar la información, pero comunica solo lo negativo e indiscreciones provocando conflictos.	No sabe diferenciar la información que puede proporcionar, de modo que comete indiscreciones involuntarias.	Indiscreto, nada confiable.
---	---	---	---	---	-----------------------------

		trabajo como confidencial			
RELACIONES INTERPERSONALES: - Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo.	Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto.	Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento.	No siempre manifiesta buen trato con terceros, pero esas acciones no tienen mayor trascendencia.	Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo.	Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona quejas y conflictos constantemente.
CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS: Cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento Interno de Trabajo, Procedimientos, Instructivos y otros.	Siempre cumple con las normas generales y específicas de la institución.	Casi siempre cumple las normas de la institución.	Cumple con las normas, pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas	A veces no muestra respeto a las normas de la institución.	No cumple con las normas.

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES

DATOS INFORMATIVOS:

- | | | | |
|------|----------------------|---|---|
| .1. | Denominación | : | Escala para medir el desempeño de los trabajadores |
| .2. | Tipo de Instrumento | : | Cuestionario |
| .3. | Institución | : | Hospital Regional II-2-Tumbes, |
| .4. | Fecha de Aplicación | : | |
| .5. | Autor | : | Marisela Ramirez Laban |
| .6. | Adaptación | : | |
| .7. | Fecha | : | 2019 |
| .8. | Adaptación | : | Ríos M |
| .9. | Fecha de Adaptación | : | 2019 |
| .10. | Objetivo | : | Medir el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes 2018. |
| .11. | Tipo de Ítems | : | enunciados |
| .12. | No. de Ítems | : | 26 |
| .13. | Tiempo de Aplicación | : | 30 minutos aproximadamente. |
| .14. | Forma de Aplicación | : | Individual. |
| .15. | Distribución | : | Dimensiones e indicadores |

1. PLANIFICACION: 1 ítems
Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados
2. Responsabilidad: 1 ítems
Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas
3. Iniciativa: 01 ítems
Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas.
4. Oportunidad: 01 ítems
Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.
5. Calidad de trabajo: 01 ítems
Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.
6. Confiabilidad y discreción: 01 ítems
Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva.
7. Relaciones interpersonales: 01 ítems
Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo
8. Cumplimiento de normas : 01 Ítems
Cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento Interno de Trabajo, Procedimientos, Instructivos y otros.
Total de ítems: 08

.15. Evaluación

Puntuación por cada Ítems

Escala Cuantitativa	Escala Cualitativa
1	TOTALMENTE EN DESACUERDO
2	EN DESACUERDO
3	INDECISO
4	DE ACUERDO
5	TOTALMENTE DE ACUERDO

.16. Descriptores de niveles

Dimensiones	No. Ítems	Bajo	Medio	Alto
Planificación	1	1-2	3-4	5-6
Responsabilidad	1	1-2	3-4	5-6
Iniciativa	1	1-2	3-4	5-6
Oportunidad	1	1-2	3-4	5-6
				5-6
Calidad de trabajo	1	1-2	3-4	5-6
Confiabilidad y discreción	1	1-2	3-4	5-6
Relaciones interpersonales	1	1-2	3-4	5-6
Cumplimiento de normas	1	1-2	3-4	27-39
DESEMPEÑO DE TRABAJADORES	8	1-13	14-26	

NIVEL BAJO	NIVEL MEDIO	NIVEL ALTO
El desempeño de los trabajadores se ubica en este nivel cuando los trabajadores de enfermería muestran valores, trabajo en equipo, productividad y calidad en el trabajo en un nivel no aceptable	El desempeño de los trabajadores se ubica en este nivel cuando los trabajadores de enfermería muestran valores, trabajo en equipo, productividad y calidad en el trabajo en un nivel aceptable	El desempeño de los trabajadores se ubica en este nivel cuando los trabajadores de enfermería muestran valores, trabajo en equipo, productividad y calidad en el trabajo en un nivel excelente
Su puntuación oscila de 1 a 43	Su puntuación oscila entre 44 a 86	Su puntuación oscila entre 87 a 129

CONFIABILIDAD DEL GUÍA OBSERVACIONAL DE DESEMPEÑO DE TRABAJADORES

PRUEBA ALFA DE CRONBACH

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.843	8

Los resultados obtenidos en la prueba indican un nivel elevado de confiabilidad lo que determina que el instrumento es muy aceptable para evaluar la variable en estudio.

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	16.6471	20.902	.240	.859
VAR00002	16.7059	19.971	.393	.844
VAR00003	16.7059	19.850	.607	.828
VAR00004	16.4412	18.193	.689	.813
VAR00005	16.6176	18.183	.640	.818
VAR00006	16.7647	16.428	.727	.803
VAR00007	16.9118	16.750	.635	.817
VAR00008	16.6176	14.304	.776	.797

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	15	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Anexo N° 7:
MATRIZ DE VALIDACION DE EXPERTO
Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos: Cuestionario de Medición Estrés y Cuestionario de Medición Desempeño de trabajadores. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa de Salud Integral Humana. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:			
VILMA VANESSA ARELLANO CORDOVA			
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)		
	Doctor ()		
Área de Formación académica:	Clínica (<input checked="" type="checkbox"/>)	Educativa ()	
	Social ()	Organizacional ()	
Áreas de experiencia profesional: ENFERMERA ASISTENCIAL			
Institución donde labora: DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD			
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)		
Experiencia en Investigación			

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.



Gobierno Regional de Tumbes
 Dirección Regional de Salud Tumbes
 Mg. Eni. Vanessa Arellano Córdova
 DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN DE RED

3. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento los instrumentos cuestionario de medición de estrés y cuestionario de medición desempeño de trabajadores. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel


Gobierno Regional de Tumbes
Directoría Regional de Salud Tumbes
Mg. Enf. Valesa Arellano Córdova
DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN DE RCU

MATRIZ DE VALIDACION DE EXPERTO

Instrumento: cuestionario de medición de estrés

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Estrés

- Primera Dimensión: Agotamiento emocional

Objetivos de la Dimensión: Describir estadísticamente el agotamiento de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2 Tumbes, 2019

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Evaluación del cansancio por trabajo en el Servicio.	1. Se siente Ud. emocionalmente cansado(a) por su trabajo en el Servicio.	4	4	4	
	2. Cuando termina Ud. su turno en el Servicio, se siente vacío(a).	4	4	4	
Nivel de cansancio al inicio del día	3. Cuando se levanta Ud. por la mañana y se enfrentó a otro turno de trabajo, se siente cansado(a).	4	4	4	
	4. Siento Ud. que trabajar todo el día con personas se cansa(o).	4	4	4	
	5. Siento Ud. que el trabajo que realiza todo el día le cansa.	4	4	4	
Evaluación del cansancio al finalizar el turno de trabajo	6. Se siente Ud. frustrado por su trabajo.	4	4	4	
	7. Siento Ud. que dedica demasiado tiempo a su trabajo	4	4	4	
	8. Siento Ud. que trabajar en contacto directo con las personas lo cansa.	4	4	4	
	9. Siento Ud. como si estuviera al límite de sus posibilidades	4	4	4	

- Segunda dimensión: Realización personal

Objetivos de la Dimensión: Describir estadísticamente la realización personal de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2 Tumbes, 2019


 Gobierno Regional de Tumbes
 Dirección Regional de Salud
 Mg. Enf. Vanessa Arellano Córdova
 DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN DE RED

Indicadores	Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Nivel de relaciones con los pacientes	10. Siente Ud. que puede entablar relaciones con los pacientes fácilmente	4	4	4	
Nivel de eficacia en la solución de los problemas de los pacientes.	11. Siente Ud. que trata con mucha eficacia los problemas de sus pacientes	4	4	4	
Nivel de facilidad para crear un clima agradable con los pacientes	12. Siente Ud. que está influenciando positivamente en la vida de otras personas a través de su trabajo	4	4	4	
	13. Se siente con mucha energía al realizar su trabajo	4	4	4	
	14. Siente que puede Ud. crear con facilidad un clima agradable con sus pacientes	4	4	4	
	15. Se siente Ud. estimulado después de haber trabajado con sus pacientes	4	4	4	
	16. Cree Ud. que consigue muchas cosas valiosas en su trabajo	4	4	4	
	17. Siente Ud. que en su trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	4	4	4	

- Tercera Dimensión: Despersonalización

Objetivos de la Dimensión: Describir estadísticamente la despersonalización de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2 Tumbes, 2019

Indicadores	Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Nivel de trato con pacientes como si fueran objetos impersonales	18. Siente Ud. que trata algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	4	4	4	

Gobierno Regional de Tumbes
 Dirección Regional de Salud Tumbes
 3
 Mg. Enl. Vanessa Arellano Córdoba
 DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN DE RED

fueran objetos impersonales	19. Siente Ud. que se ha vuelto más duro(a) con las personas	4	4	4	
Nivel de preocupación con los pacientes	20. Le preocupa que su trabajo le esté endureciendo emocionalmente	4	4	4	
	21. Siente Ud. que realmente no le importa lo que les ocurra a sus pacientes	4	4	4	
	22. Le culpan los pacientes por sus problemas.	4	4	4	

Instrumento: Cuestionario de Medición Desempeño de trabajadores

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Desempeño de trabajadores

- Primera Dimensión: Planificación

Objetivos de la Dimensión: Describir estadísticamente la planificación de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2 Tumbes, 2019

Indicador	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Nivel de Planificación /colaboración	Capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados	4	4	4	

- Segunda Dimensión: Responsabilidad

Objetivos de la Dimensión: Describir estadísticamente la responsabilidad de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2 Tumbes, 2019

Indicador	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Nivel de Responsabilidad	Compromiso asumido con el fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas	4	4	4	

Gobierno Regional de Tumbes
Dirección Regional de Salud Tumbes
Mg. Ent. Valeria Arellano Córdova
DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN DE RED

- Tercera Dimensión: Iniciativa

Objetivos de la Dimensión: Describir estadísticamente la iniciativa de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2 Tumbes, 2019

Indicador	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones /Recomendaciones
Nivel de Iniciativa	Grado de actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas.	4	4	4	

- Cuarta Dimensión: Oportunidad

Objetivos de la Dimensión: Describir estadísticamente la oportunidad de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2 Tumbes, 2019

Indicador	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones /Recomendaciones
Nivel de Oportunidad	Cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.	4	4	4	

- Quinta Dimensión Calidad de trabajo

Objetivos de la Dimensión: Describir estadísticamente la calidad de trabajo de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2 Tumbes, 2019

Indicador	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones /Recomendaciones
Nivel de Calidad de trabajo	Incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.	4	4	4	

- Sexta Dimensión: Confiabilidad y discreción

Objetivos de la Dimensión: Describir estadísticamente la confiabilidad y discreción de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2 Tumbes, 2019

Gobierno Regional de Tumbes
Dirección Regional de Salud
Mg. Esf. Vanessa Arellano Córdova
DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN DE RSD

Indicador	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones /Recomendaciones
Grado de Confiabilidad y discreción	Uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva.	4	4	4	

- Séptima Dimensión: Relaciones interpersonales

Objetivos de la Dimensión: Describir estadísticamente relaciones interpersonales de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2 Tumbes, 2019

Indicador	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones /Recomendaciones
Grado de Relaciones interpersonales	Interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo.	4	4	4	

- Octava Dimensión: Cumplimiento de las normas

Objetivos de la Dimensión: Describir estadísticamente el cumplimiento de las normas de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2 Tumbes, 2019

Indicador	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones /Recomendaciones
Grado de Cumplimiento de normas	Cumplimiento de las normas institucionales como el Reglamento Interno de Trabajo, Procedimientos, Instructivos y otros.	4	4	4	


 Gobierno Regional de Tumbes
 Dirección Regional de Salud Tumbes

 Mg. Est. Vazquez Arellano Córdova
 DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN DE RED

Firma del evaluador

MATRIZ DE VALIDACION DE EXPERTO

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos: Cuestionario de Medición Estrés y Cuestionario de Medición Desempeño de trabajadores. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa de Salud Integral Humana. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:

JUDITH MARBOT GARCÍA ORTIZ

Grado profesional: Maestría (☒)
Doctor (☐)

Área de Formación académica:	Clínica	(<input checked="" type="checkbox"/>)	Educativa	(<input type="checkbox"/>)
	Social	(<input type="checkbox"/>)	Organizacional	(<input type="checkbox"/>)

Áreas de experiencia

profesional: DOCENTE UNIVERSITARIO - ENFERMERA ASISTENCIAL

Institución donde

labora: UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS- DIRECCION REGIONAL DE SALUD

Tiempo de experiencia 2 a 4 años ()

profesional en el área : Más de 5 años (x)

Experiencia en Investigación

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.


 DEPARTMENT OF HEALTH
 DIVISION OFFICE - MARIKINA CITY
 Dr. [Signature]
 Mr. Judith Masagay Garcia Oñor
 Health Officer - Marikina City

3. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento los instrumentos cuestionario de medición de estrés y cuestionario de medición desempeño de trabajadores. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel


DIRECCIÓN REGIONAL DE HOMBRES
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
Mg. Patricia Margot García Ortiz
COORDINADORA DE LA SECRETARÍA DE SALUD DE TOLUCA

MATRIZ DE VALIDACION DE EXPERTO

Instrumento: cuestionario de medición de estrés

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Estrés

- Primera Dimensión: Agotamiento emocional

Objetivos de la Dimensión: Describir estadísticamente el agotamiento de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2 Tumbes, 2019

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Evaluación del cansancio por trabajo en el Servicio.	1. Se siente Ud. emocionalmente cansado(a) por su trabajo en el Servicio.	4	4	4	
	2. Cuando termina Ud. su turno en el Servicio, se siente vacío(a).	4	4	4	
Nivel de cansancio al inicio del día	3. Cuando se levanta Ud. por la mañana y se enfrentó a otro turno de trabajo, se siente cansado(a).	4	4	4	
	4. Siento Ud. que trabajar todo el día con personas se cansa(o).	4	4	4	
	5. Siento Ud. que el trabajo que realiza todo el día le cansa.	4	4	4	
Evaluación del cansancio al finalizar el turno de trabajo	6. Se siente Ud. frustrado por su trabajo.	4	4	4	
	7. Siento Ud. que dedica demasiado tiempo a su trabajo.	4	4	4	
	8. Siento Ud. que trabajar en contacto directo con las personas lo cansa.	4	4	4	
	9. Siento Ud. como si estuviera al límite de sus posibilidades.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Realización personal

Objetivos de la Dimensión: Describir estadísticamente la realización personal de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2 Tumbes, 2019


GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD

 M^{ra}. Judith Margot García Ortiz
 Tumbes, agosto de 2019.

Indicadores	Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Nivel de relaciones con los pacientes	10. Siente Ud. que puede entablar relaciones con los pacientes fácilmente	4	4	4	
Nivel de eficacia en la solución de los problemas de los pacientes.	11. Siente Ud. que trata con mucha eficacia los problemas de sus pacientes	4	4	4	
Nivel de facilidad para crear un clima agradable con los pacientes	12. Siente Ud. que está influenciando positivamente en la vida de otras personas a través de su trabajo	4	4	4	
	13. Se siente con mucha energía al realizar su trabajo	4	4	4	
	14. Siente que puede Ud. crear con facilidad un clima agradable con sus pacientes	4	4	4	
	15. Se siente Ud. estimulado después de haber trabajado con sus pacientes	4	4	4	
	16. Cree Ud. que consigue muchas cosas valiosas en su trabajo	4	4	4	
	17. Siente Ud. que en su trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	4	4	4	

• Tercera Dimensión: Despersonalización

Objetivos de la Dimensión: Describir estadísticamente la despersonalización de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2 Tumbes, 2019

Indicadores	Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Nivel de trato con pacientes como si	18. Siente Ud. que trata algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	4	4	4	

GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
Dra. Tania Margot García Ortiz
Especialista en Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad

fueran objetos impersonales	19. Siente Ud. que se ha vuelto más duro(a) con las personas	4	4	4	
Nivel de preocupación con los pacientes	20. Le preocupa que su trabajo le esté endureciendo emocionalmente	4	4	4	
	21. Siente Ud. que realmente no le importa lo que les ocurra a sus pacientes	4	4	4	
	22. Le culpan los pacientes por sus problemas.	4	4	4	

Instrumento: Cuestionario de Medición Desempeño de trabajadores

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Desempeño de trabajadores

- **Primera Dimensión: Planificación**
Objetivos de la Dimensión: Describir estadísticamente la planificación de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2 Tumbes, 2019

Indicador	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones /Recomendaciones
Nivel de Planificación /colaboración	Capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados	4	4	4	

- **Segunda Dimensión: Responsabilidad**
Objetivos de la Dimensión: Describir estadísticamente la responsabilidad de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2 Tumbes, 2019

Indicador	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones /Recomendaciones
Nivel de Responsabilidad	Compromiso asumido con el fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas	4	4	4	


 GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
 MSc. Gladys Margarita García Cerezo
 Jefe de la Oficina de Estadística y Sistema de Información

- Tercera Dimensión: Iniciativa

Objetivos de la Dimensión: Describir estadísticamente la iniciativa de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2 Tumbes, 2019

Indicador	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones /Recomendaciones
Nivel de Iniciativa	Grado de actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas.	4	4	4	

- Cuarta Dimensión: Oportunidad

Objetivos de la Dimensión: Describir estadísticamente la oportunidad de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2 Tumbes, 2019

Indicador	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones /Recomendaciones
Nivel de Oportunidad	Cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.	4	4	4	

- Quinta Dimensión: Calidad de trabajo

Objetivos de la Dimensión: Describir estadísticamente la calidad de trabajo de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2 Tumbes, 2019

Indicador	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones /Recomendaciones
Nivel de Calidad de trabajo	Incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.	4	4	4	

- Sexta Dimensión: Confiabilidad y discreción

Objetivos de la Dimensión: Describir estadísticamente la confiabilidad y discreción de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2 Tumbes, 2019


 GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
 Lic. Judith Murguía García Ortiz
 Jefe de la Oficina de Estadística y Sistema de Información

Indicador	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones /Recomendaciones
Grado de Confiabilidad y discreción	Uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva.	4	4	4	

- Séptima Dimensión: Relaciones Interpersonales

Objetivos de la Dimensión: Describir estadísticamente relaciones interpersonales de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2 Tumbes, 2019

Indicador	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones /Recomendaciones
Grado de Relaciones interpersonales	Interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo.	4	4	4	

- Octava Dimensión: Cumplimiento de las normas

Objetivos de la Dimensión: Describir estadísticamente el cumplimiento de las normas de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2 Tumbes, 2019

Indicador	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones /Recomendaciones
Grado de Cumplimiento de normas	Cumplimiento de las normas institucionales como el Reglamento Interno de Trabajo, Procedimientos, Instructivos y otros.	4	4	4	


GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES
SECRETARÍA REGIONAL DE SALUD
 MSc. Judith Mángora García Celis
 Coordinadora del Registro de Seguimiento de Indicadores de
 Calidad de Atención
 2019

Firma del evaluador

MATRIZ DE VALIDACION DE EXPERTO

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos: Cuestionario de Medición Estrés y Cuestionario de Medición Desempeño de trabajadores. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa de Salud Integral Humana. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	MARIBEL DÍAZ ESPINOZA		
Grado profesional:	Maestría ()		
	Doctor (X)		
Área de Formación académica:	Clínica (X)	Educativa ()	
	Social ()	Organizacional ()	
Áreas de experiencia profesional:	Docente Universitario		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación	Docente del curso de diseño y desarrollo de investigación		
	segunda especialidad en Investigación Científica estadística.		

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.


 Dra. Maribel Díaz Espinoza
 docente - INVESTIGACION CIENTIFICA

3. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento los instrumentos cuestionario de medición de estrés y cuestionario de medición desempeño de trabajadores. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel


Dra. Maribel Díaz Espinoza
DOCENTE • INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

MATRIZ DE VALIDACION DE EXPERTO

Instrumento: cuestionario de medición de estrés

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Estrés

- Primera Dimensión: Agotamiento emocional

Objetivos de la Dimensión: Describir estadísticamente el agotamiento de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2 Tumbes, 2019

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Evaluación del cansancio por trabajo en el Servicio.	1. Se siente Ud. emocionalmente cansado(a) por su trabajo en el Servicio.	4	4	4	
	2. Cuando termina Ud. su turno en el Servicio, se siente vacío(a).	4	4	4	
Nivel de cansancio al inicio del día	3. Cuando se levanta Ud. por la mañana y se enfrentó a otro turno de trabajo, se siente cansado(a).	4	4	4	
	4. Siento Ud. que trabajar todo el día con personas se cansa(o).	4	4	4	
	5. Siento Ud. que el trabajo que realiza todo el día le cansa.	4	4	4	
Evaluación del cansancio al finalizar el turno de trabajo	6. Se siente Ud. frustrado por su trabajo.	4	4	4	
	7. Siento Ud. que dedica demasiado tiempo a su trabajo	4	4	4	
	8. Siento Ud. que trabajar en contacto directo con las personas lo cansa.	4	4	4	
	9. Siento Ud. como si estuviera al límite de sus posibilidades	4	4	4	

- Segunda dimensión: Realización personal

Objetivos de la Dimensión: Describir estadísticamente la realización personal de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2 Tumbes, 2019


 Dra. Maribel Díaz Espinoza
 PROFESORA INVESTIGADORA CIENTÍFICA

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Nivel de relaciones con los pacientes	10. Siente Ud. que puede entablar relaciones con los pacientes fácilmente	4	4	4	
Nivel de eficacia en la solución de los problemas de los pacientes.	11. Siente Ud. que trata con mucha eficacia los problemas de sus pacientes	4	4	4	
Nivel de facilidad para crear un clima agradable con los pacientes	12. Siente Ud. que está influenciando positivamente en la vida de otras personas a través de su trabajo	4	4	4	
	13. Se siente con mucha energía al realizar su trabajo	4	4	4	
	14. Siente que puede Ud. crear con facilidad un clima agradable con sus pacientes	4	4	4	
	15. Se siente Ud. estimulado después de haber trabajado con sus pacientes	4	4	4	
	16. Cree Ud. que consigue muchas cosas valiosas en su trabajo	4	4	4	
	17. Siente Ud. que en su trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	4	4	4	

• Tercera Dimensión: Despersonalización

Objetivos de la Dimensión: Describir estadísticamente la despersonalización de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2 Tumbes, 2019

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Nivel de trato con pacientes como si	18. Siente Ud. que trata algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	4	4	4	


 Dra. Maribel Díaz Espinoza
 DOCENTE - INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

fueran objetos impersonales	19. Siente Ud. que se ha vuelto más duro(a) con las personas	4	4	4	
Nivel de preocupación con los pacientes	20. Le preocupa que su trabajo le esté endureciendo emocionalmente	4	4	4	
	21. Siente Ud. que realmente no le importa lo que les ocurra a sus pacientes	4	4	4	
	22. Le culpan los pacientes por sus problemas.	4	4	4	

Instrumento: Cuestionario de Medición Desempeño de trabajadores

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Desempeño de trabajadores

- Primera Dimensión: Planificación

Objetivos de la Dimensión: Describir estadísticamente la planificación de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2 Tumbes, 2019

Indicador	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones /Recomendaciones
Nivel de Planificación /colaboración	Capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados	4	4	4	

- Segunda Dimensión: Responsabilidad

Objetivos de la Dimensión: Describir estadísticamente la responsabilidad de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2 Tumbes, 2019

Indicador	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones /Recomendaciones
Nivel de Responsabilidad	Compromiso asumido con el fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas	4	4	4	


Dra. Maribel Díaz Espinoza
DOCENTE - INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

- Tercera Dimensión: Iniciativa

Objetivos de la Dimensión: Describir estadísticamente la iniciativa de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2 Tumbes, 2019

Indicador	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones /Recomendaciones
Nivel de Iniciativa	Grado de actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas.	4	4	4	

- Cuarta Dimensión: Oportunidad

Objetivos de la Dimensión: Describir estadísticamente la oportunidad de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2 Tumbes, 2019

Indicador	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones /Recomendaciones
Nivel de Oportunidad	Cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.	4	4	4	

- Quinta Dimensión Calidad de trabajo

Objetivos de la Dimensión: Describir estadísticamente la calidad de trabajo de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2 Tumbes, 2019

Indicador	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones /Recomendaciones
Nivel de Calidad de trabajo	Incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.	4	4	4	

- Sexta Dimensión: Confiabilidad y discreción

Objetivos de la Dimensión: Describir estadísticamente la confiabilidad y discreción de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2 Tumbes, 2019


Dra. Maribel Díaz Espinoza
DOCENTE - INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Indicador	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones /Recomendaciones
Grado de Confiabilidad y discreción	Uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva.	4	4	4	

- Séptima Dimensión: Relaciones interpersonales

Objetivos de la Dimensión: Describir estadísticamente relaciones interpersonales de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2 Tumbes, 2019

Indicador	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones /Recomendaciones
Grado de Relaciones interpersonales	Interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo.	4	4	4	

- Octava Dimensión: Cumplimiento de las normas

Objetivos de la Dimensión: Describir estadísticamente el cumplimiento de las normas de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2 Tumbes, 2019

Indicador	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones /Recomendaciones
Grado de Cumplimiento de normas	Cumplimiento de las normas institucionales como el Reglamento Interno de Trabajo, Procedimientos, Instructivos y otros.	4	4	4	


 Dr. Marcel Díaz Espinoza
 Firma del evaluador

Anexo 8: Matriz de ítems de la variable Estrés laboral

Variable Independiente	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Estrés laboral	Alteración del bienestar que además de afectar al trabajador en forma individual afecta a su entorno, y se caracteriza por cansancio emocional progresivo, que lleva a una pérdida de motivación y que puede llegar a sentimientos de inadecuación y fracaso (Maslach y Jackson).	Agotamiento emocional Maslach y Jackson lo definen como al agotamiento físico y psicológico expresado como la sensación de no poder dar más de uno mismo a las personas que atiende, lo cual da como resultado el cansancio y fatiga física, psíquica o la combinación de ambos, es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás) se refiere	Evaluación del cansancio por trabajo en el Servicio. (Lo describen como aquellos sentimientos que genera una persona emocionalmente exhausta por el trabajo que realiza constantemente)	1. Se siente Ud. emocionalmente cansado(a) por su trabajo en el Servicio.	Totalmente de acuerdo <

			más productivo, exitoso con un buen clima laboral , estimulado lleno de valores y comprometido con la los pacientes emocionalmente y con logros alcanzados)	13. Se siente con mucha energía al realizar su trabajo	
				14. Siente que puede Ud crear con facilidad un clima agradable con sus pacientes	
				15. Se siente Ud. estimulado después de haber trabajado con sus pacientes	
				16. Cree Ud. que consigue muchas cosas valiosas en su trabajo	
				17. Siente Ud. que en su trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	
		Despersonalización Maslach y Jackson lo definen como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los clientes, pacientes, usuarios, acompañado de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación causando alejamiento no sólo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando a veces etiquetas despectivas para referirse a los usuarios, clientes o pacientes tratando de hacerles culpables de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral.	Nivel de trato con pacientes como si fueran objetos impersonales (descripción de una respuesta impersonal y fría hacia los pacientes)	18. Siente Ud. que trata algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
				19. Siente Ud. que se ha vuelto más duro(a) con las personas	
			Nivel de preocupación con los pacientes (condición psicológica, físico y emocional que se puede ver reflejada con los pacientes)	20. Le preocupa que su trabajo le esté endureciendo emocionalmente	
				21. Siente Ud. que realmente no le importa lo que les ocurra a sus pacientes	
				22. Le culpan los pacientes por sus problemas.	

Anexo N° 9: Matriz de ítems de la variable Desempeño del trabajador

Variable Independiente	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Desempeño de trabajadores	Eficacia del empleado dentro de la organización y que va a depender de su conducta y de los resultados conseguidos, y ello se evaluará a través de sus dimensiones (Chiavenato, 2000; MINSA, 2008).	PLANIFICACIÓN Consiste en la elaboración sistémica y deliberada de estrategias diseñadas para reforzar las respuestas de los pacientes sano o para evitar, reducir o corregir las respuestas del paciente enfermos que lleva a la toma de decisiones y la resolución del problema, con el objetivo de cumplir con las funciones y actividades encomendadas en su trabajo, haciendo uso de los medios y recursos necesarios con eficacia (32)	Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y elaborar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados	1. Excelente nivel de planificación de sus actividades. Máximo provecho de los recursos	- Excelente de 32-40 pts. - Muy bueno de 24-31 pts - Bueno de 16-23 pts. - Regular de 8-15 pts. - Deficiente ≤ 7 pts
		2. Planifica con facilidad las actividades. Aprovecha satisfactoriamente los recursos.			
3. buena planificación. Aprovecha los recursos.					
4. En general tiene inconvenientes para planificar las actividades de su área. Puede aprovechar mejor los recurso					
5. Le es muy difícil planificar las actividades de su área. No racionaliza los recursos asignados					
		RESPONSABILIDAD Evalúa el compromiso y esfuerzo demostrado por el trabajador de salud, para cumplir con las tareas que se le han encomendado lo cual	Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y	1. Excelente grado de responsabilidad en los trabajos que realiza. Facilidad para sumir funciones	

		se resume en tres aspectos: Conservar la vida, aliviar el sufrimiento y fomentar la salud del paciente al hacerse cargo de sus necesidades básicas señalando de esta manera quien debe responder ante el cumplimiento o incumplimiento de tal obligación.	adecuadamente con las funciones encomendadas	2. Muy responsable en las funciones encomendadas. Muestra compromiso.	
				3. Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas	
				4. Ocasionalmente asume las funciones encomendadas	
				5. Falla en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco compromiso.	
				1. Aporta con iniciativas, logrando los objetivos en la labor que desempeña	
		INICIATIVA Se refiere a la actitud que tienen los profesionales de salud para dar a conocer soluciones ante los problemas que puedan surgir en el quehacer diario dialogando, actuando o tomando decisiones sin necesidad de recibir instrucciones para realizar algún procedimiento	Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas.	2. Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para alcanzar los objetivos institucionales	
				3. Se apega a la rutina establecida, a veces logra sus objetivos	
				4. Carece de iniciativa. Necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos.	
				5. Por lo general se apega a la rutina establecida, reportando siempre anomalías existentes	
				1. Aporta con iniciativas, logrando los objetivos en la labor que desempeña	
		OPORTUNIDAD Es todo aquel momento u ocasión conveniente de un contexto y a la confluencia de un espacio y un periodo temporal apropiado para obtener provecho o cumplir de los plazos establecidos por los superiores para el cumplimiento de un objetivo. Las oportunidades son los instantes o plazos que resultan propicios para realizar una acción.	Califica el cumplimiento de los plazos en la ejecución de los trabajos encomendados	2. Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para alcanzar los objetivos institucionales.	
				3. Se apega a la rutina establecida, a veces logra sus objetivos	

				4. Carece de iniciativa. Necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos	
				5. Por lo general se apega a la rutina establecida, reportando siempre anomalías existentes	
		CALIDAD DEL TRABAJO: Determina directamente la productividad de los trabajadores de una empresa, siendo la motivación, satisfacción y felicidad con la que los colaboradores desarrollen su trabajo día tras día de manera en que el trabajo es entregado, considerando la precisión, los aciertos y el orden en lo trabajado, dependiendo de ello la calidad de vida en la cual se ven involucrados diversidad de indicadores como niveles de ingreso, salud ocupacional, calidad del medio ambiente laboral, grado de motivación, satisfacción laboral, identificación organizacional, bienestar de los trabajadores, etc.	Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado	1. Realiza excelentes trabajos. Excepcionalmente comete errores	
				2. Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de error, las supervisiones son de rutina	
				3. La calidad del trabajo realizado es solo promedio. Algunas veces comete errores no muy significativos.	
				4. Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza. Debe ser revisado de manera permanente.	
				5. Frecuentemente incurre en errores apreciables	
		CONFIABILIDAD Y DISCRECIÓN: La discreción es la habilidad de saber gestionar la información relevante de tal manera que su utilización no suponga un abuso de la confianza de los demás o les defraude y la confidencialidad implica saber mantener bajo secreto la información obtenida en situación de confianza siendo el grado de reserva y discreción que el personal de salud tiene con respecto a la información que maneja en el día a día.	Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva.	1. Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la institución y a los compañeros	
				2. En general es prudente y guarda la información que posee de la institución y de los compañeros de trabajo como confidencial	
				3. En general es prudente y guarda la información que posee de la institución y de los compañeros de trabajo como confidencial	
				4. Sabe diferenciar la información, pero comunica solo lo negativo e indiscreciones provocando conflictos	

				5. No sabe diferenciar la información que puede proporcionar, de modo que comete indiscreciones involuntarias. Indiscreto, nada confiable	
		RELACIONES INTERPERSONALES: Es la interacción recíproca entre dos o más personas basándose en emociones y sentimientos, como el amor y el gusto artístico, el interés por los negocios y por las actividades sociales, las interacciones y formas colaborativas en el hogar, entre otros; también se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social evaluando el grado de colaboración y empatía del trabajador con el resto de sus compañeros.	Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo	1. Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto. 2. Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento. 3. No siempre manifiesta buen trato con terceros, pero esas acciones no tienen mayor trascendencia. 4. Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo 5. Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona quejas y conflictos constantemente.	
		CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS: Mide la capacidad que tiene el profesional de salud para cumplir con las normas internas de la institución, siendo necesario una serie de normas de convivencias, muchas de ellas impuestas y muy pocas veces, por mutuo acuerdo para hacer que las cosas funcionen de manera ordenada, siendo importantes porque sin ellas cada individuo haría lo que quisiera, y sería un descontrol. · El establecimiento de normas de conducta es fundamental para que los trabajadores aprendan a vivir en sociedad y sepa lo que se espera de él.	Cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento Interno de Trabajo, Procedimientos, Instructivos y otros	1. Siempre cumple con las normas generales y específicas de la institución 2. Casi siempre cumple las normas de la institución. 3. Cumple con las normas, pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas 4. A veces no muestra respeto a las normas de la institución 5. No cumple con las normas.	

Anexo 10: Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes?	Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2-Tumbes.	Existe relación significativa inversa entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2-Tumbes.	ESTRÉS LABORAL	Agotamiento emocional	Se siente Ud. Emocionalmente cansado (a) por su trabajo en el Servicio.	
					Cuando termina Ud. su turno en el Servicio, se siento vacío (a).	
					Cuando se levanta Ud. por la mañana y se enfrentó a otro turno de trabajo, se siente cansado (a).	
					Siente Ud. que trabajar todo el día con personas se cansa(o).	
					Siente Ud. que el trabajo que realiza todo el día le cansa.	
					Se siente Ud. frustrado por sui trabajo.	
					Siente Ud. que dedica demasiado tiempo a su trabajo	
					Siente Ud. que trabajar en contacto directo con las personas lo cansa.	
PROBLEMAS ESPECÍFICO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS		Realización personal	Siente Ud. como si estuviera al límite de sus posibilidades	
					¿Cómo se relaciona el entre el agotamiento emocional y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de	Identificar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño de los trabajadores de enfermería del

emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019?	servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019.	enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019.			Siente Ud. que trata con mucha eficacia los problemas de sus pacientes	
					Siente Ud. que está influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de su trabajo	
					Se siente con mucha energía al realizar su trabajo	
					Siente que puede Ud crear con facilidad un clima agradable con sus pacientes	
					Se siente Ud estimulado después de haber trabajado con sus pacientes	
					Cree Ud que consigue muchas cosas valiosas en su trabajo	
					Siento Ud. que en su trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	
¿Cómo se relaciona la personal y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019?	Establecer la relación entre la realización personal y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019.	Existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019.			Siente Ud que trata algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
					Siente Ud. que se ha vuelto más duro(a) con las personas	
					Le preocupa que su su trabajo le esté endureciendo emocionalmente	
				Despersonalización	Siente Ud. que realmente no le importa lo que les ocurra a sus pacientes	
¿Cómo se relaciona la despersonalización y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de	Establecer la relación entre la despersonalización y el desempeño de los trabajadores de	Existe significativa inversa entre la despersonalización y el desempeño de los trabajadores de			Le culpan los pacientes por sus problemas.	

emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019?	enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019.	de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019.	DESEMPEÑO DE TRABAJADORES		
				Planificación	Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados
				Responsabilidad	Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas
				Iniciativa	Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas.
				Oportunidad	Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.
				Calidad de trabajo	Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado

				Confiabilidad y discreción	Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva.	
				Relaciones interpersonales	Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo.	
				Cumplimiento de normas	Cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento Interno de Trabajo, Procedimientos, Instructivos y otros.	

Fuente: Elaboración del autor

Anexo N° 11: Constancia emitida por la institución



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Tumbes, 29 de diciembre del 2019

AUTORIZACIÓN

"LA JEFATURA DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL II-2 TUMBES",
QUE SUSCRIBE

AUTORIZA:

A la Licenciada: ELVA MARISELA RAMÍREZ LABÁN, para que realice el trabajo de investigación dirigido a los licenciados de enfermería del mencionado servicio, denominado: " Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia de un del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019"

Atentamente

Gobierno Regional de Tumbes
Hospital Regional II-2 Tumbes

Lic. Iris Yolanda García Becerra
Data del Documento: 2019/12/29
DNI: 03561480 C.E.P. 44117

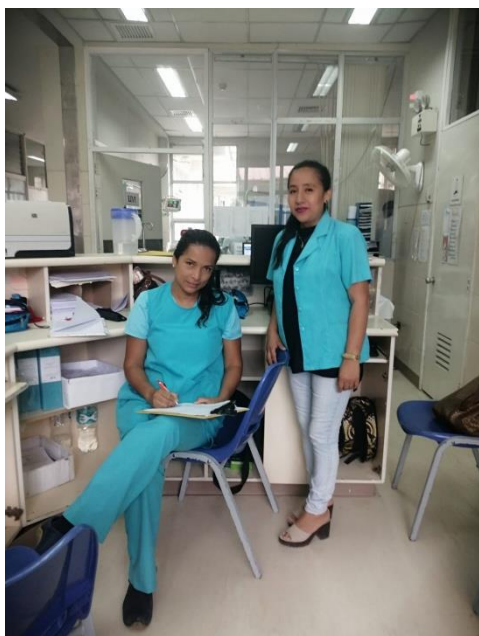
Anexo 12: Evidencia de la aplicación de los instrumentos



APLICANDO GUÍA OBSERVACIONAL PARA MEDIR EL DESEMPEÑO DE TRABAJADORES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL II- 2 TUMBES



APLICANDO ENCUESTRA PARA MEDIR EL ESTRÉS LABORAL EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL II- 2 TUMBES



PIDIENDO LA COLABORACION CON EL LLENADO DE ENCUESTA PARA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL II- 2 TUMBES